



# Boletín Oficial

**Voluntariedad**  
**Designación**  
**Rapidez**  
**Reducción Costes**  
**Carácter Vinculante**  
**Ejecutabilidad**

## **Agrupación Técnica Profesional** **- MECIMER -**

### **«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»**

**Resolución de Conflictos**  
**Proceso Extrajudicial**  
**Alternativa Libre de Actuación**  
**Comunicación, Equilibrio, Empatía**  
**Dialogadas Soluciones**  
**Acuerdo Voluntario entre las Partes**

**Año 1 Número 1**

**Enero/Febrero 2017**

# Sumario

<b>Actualidad .....</b>	<b>pags.3-4</b>
➔ Día Europeo de la Mediación .....	pag.3
➔ Calendario de días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para 2017.....	pag.4
<b>Información .....</b>	<b>pags.5-8</b>
➔ <b>Actualidad Hipotecaria.-</b> Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero. de Medidas Urgentes de Protección de consumidores en materia de cláusula suelo para posibilitar la solución de controversias entre consumidores y usuarios en relación a los contratos de préstamo con garantía hipotecaria que contienen las denominadas " Cláusulas Suelo ".	
<b>Coleccionable .....</b>	<b>pags.9-16</b>
➔ Guía para la práctica de la Mediación Intrajudicial. Protocolo de Mediación Civil.	
<b>Formación .....</b>	<b>pags.17-20</b>
➔ La Mediación en conflictos vecinales .....	pag.17
➔ Mediación Empresarial .....	pags.18-19
➔ Mediación Familiar, forma rápida y sencilla de resolver conflictos de pareja.....	pag.20
<b>Consultorio .....</b>	<b>pag.21-23</b>
➔ Sección dedicada a responder todas aquellas cuestiones dirigidas a los distintos gabinetes y formuladas por todos los lectores.	

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección de los datos personales exigidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus reglamentos de desarrollo. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



**Boletín Oficial**  
DE LA  
AGrupación TÉCNICA PROFESIONAL  
DE

BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/ Atocha nº 20-4º-Derecha

28012 MADRID

Tel .- 91 457 29 29 Fax.- 91 458 26 93



/atpcpes



@ATP\_CPES



/in/atpcpes/

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



# Actualidad

DÍA EUROPEO DE LA  
MEDIACIÓN



21 DE ENERO DE 2017

El 21 de enero se ha instituido como Día Europeo de la Mediación, por coincidir con la fecha de aprobación del primer texto legislativo de mediación europeo.

Con este motivo, a lo largo de toda la geografía española se celebran distintos eventos y actividades que tienen por objetivo conmemorar esta celebración y hacer difusión de la **Mediación como una deseable fórmula alternativa para la resolución de conflictos**.

Con el fin de conmemorar el inicio de la legitimación de la Mediación por tan alta institución como es el Consejo de Europa, y como en años anteriores, se llevan a cabo distintos eventos en toda España, que tienen por objetivo conmemorar esta celebración y hacer difusión de la Mediación como una deseable fórmula alternativa para la resolución de conflictos.

Cada año con mas repercusión mediática y el apoyo de muy variadas instituciones, organismos y entidades públicas y privadas son una forma de llegar, de acercar a la ciudadanía las bondades de la Mediación.

Los procesos de mediación sirven para resolver los conflictos de cualquier área social o empresarial. El objetivo que persigue este tipo de Congreso y sus distintos eventos, es acercar al ciudadano la disponibilidad que le asiste con esta herramienta, y a su vez ayudarle a conocer la mediación y cómo emplearla en nuestro entorno de manera eficiente.

administrativa familiar  
mediación laboral  
penal civil



## Para RESOLVER:

Problemas Comunitarios y vecinales  
**Conflictos Empresariales**  
 Problemas Laborales Mediación Intra-judicial  
*Conflictos en Herencias*  
 Problemas en Empresa Familiar  
 Accidentes de Tráfico Conflictos Familiares  
 Conflictos Sanitarios Conflictos en Construcción e Industria

La **mediación** constituye la **modalidad auto-compositiva y extrajudicial de resolución de las controversias por excelencia**.

Podemos definirla teniendo en cuenta el criterio de la Directiva Comunitaria 2008/52/CE, del Parlamento Europeo, como un **procedimiento estructurado**, sea cual sea su nombre o denominación, en el que **dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su problema con la ayuda de un tercero experto**. Dicho procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el ordenamiento jurídico.

Con la mediación se persigue la **obtención de soluciones consensuadas y efectivas**, que aseguren el cumplimiento posterior de los acuerdos y que preserven la relación futura entre las partes. En este sentido, cabe subrayar ayuda a las partes a resolver sus diferencias, a procurar la satisfacción de sus intereses, a facilitar los acuerdos y a prevenir futuras situaciones conflictivas al menor coste emocional y económico.

# Calendario de días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para 2017

El **calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos** lo publica el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, antes del comienzo de cada año.

Para este año la Resolución de 27 de diciembre de 2016, establece, a efectos de cómputos de plazos, los días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para el **año 2017**.

*Es importante tenerlo en cuenta a la hora de realizar cualquier trámite o procedimiento ante la Administración.*

Es importante tener en cuenta que a partir de la entrada en vigor de la **Ley 39/2015** (a partir del 2 de octubre de 2016) los **sábados** se consideran **días inhábiles a efectos de cómputo de plazos**.

*¿Cómo afecta al cómputo de plazos?*

El artículo 30 de la LPAC (Ley 39/2015, de 1 de octubre) establece el **sistema de cómputo de plazos en la tramitación de procedimientos administrativos** en función de si éstos se señalan en horas, días, meses o años.

Hay que tener en cuenta que *cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*. Además, cuando un día fuese hábil en el Municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso.

## Calendario 2017

En 2017 son días inhábiles:

2017 - Calendario de días inhábiles

enero	febrero	marzo	abril
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
9 10 11 12 13 14 15	6 7 8 9 10 11 12	6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9
16 17 18 19 20 21 22	13 14 15 16 17 18 19	13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16
23 24 25 26 27 28 29	20 21 22 23 24 25 26	20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23
30 31	27 28	27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30
mayo	junio	julio	agosto
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4	1 2	1 2 3 4 5 6
8 9 10 11 12 13 14	5 6 7 8 9 10 11	3 4 5 6 7 8 9	7 8 9 10 11 12 13
15 16 17 18 19 20 21	12 13 14 15 16 17 18	10 11 12 13 14 15 16	14 15 16 17 18 19 20
22 23 24 25 26 27 28	19 20 21 22 23 24 25	17 18 19 20 21 22 23	21 22 23 24 25 26 27
29 30 31	26 27 28 29 30	24 25 26 27 28 29 30	28 29 30 31
septiembre	octubre	noviembre	diciembre
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3	1 2 3 4	1 2	1 2 3 4 5
4 5 6 7 8 9 10	2 3 4 5 6 7 8	6 7 8 9 10 11 12	4 5 6 7 8 9 10
11 12 13 14 15 16 17	9 10 11 12 13 14 15	13 14 15 16 17 18 19	11 12 13 14 15 16 17
18 19 20 21 22 23 24	16 17 18 19 20 21 22	20 21 22 23 24 25 26	18 19 20 21 22 23 24
25 26 27 28 29 30	23 24 25 26 27 28 29	27 28 29 30	25 26 27 28 29 30 31

■ Días inhábiles en todo el territorio nacional  
 □ Días inhábiles sólo en el territorio de las CC.AA. que se especifican a continuación:

ENERO	Día 2: Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla y León, Murcia, Ciudad de Melilla.
FEBRERO	Día 28: Andalucía.
MARZO	Día 1: Illes Balears. Día 20: Extremadura, Madrid.
ABRIL	Día 13: Andalucía, Aragón, Asturias, Illes Balears, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, La Rioja, Ciudad de Ceuta, Ciudad de Melilla. Día 17: Illes Balears, Cataluña, Comunidad Valenciana, Navarra, País Vasco, La Rioja. Día 24: Aragón, Castilla y León.
MAYO	Día 2: Madrid. Día 17: Galicia. Día 30: Canarias. Día 31: Castilla-La Mancha.
JUNIO	Día 9: Murcia, La Rioja. Día 15: Castilla-La Mancha.
JULIO	Día 25: Galicia, Navarra, País Vasco. Día 28: Cantabria.
SEPTIEMBRE	Día 1: Ciudad de Ceuta, Ciudad de Melilla. Día 8: Asturias y Extremadura. Día 11: Cataluña. Día 15: Cantabria.
OCTUBRE	Día 9: Comunidad Valenciana.
DICIEMBRE	Día 26: Cataluña.

**a) En todo el territorio nacional:** los sábados, los domingos y los días declarados como fiestas de ámbito nacional no sustituibles, o sobre las que la totalidad de las Comunidades Autónomas no ha ejercido la facultad de sustitución.

**b) En el ámbito territorial de las Comunidades Autónomas:** aquellos días determinados por cada Comunidad Autónoma como festivos.

**c) En los ámbitos territoriales de las Entidades que integran la Administración Local:** los días que establezcan las respectivas

Comunidades Autónomas en sus correspondientes calendarios de días inhábiles.

Los días inhábiles a que se refieren los puntos a) y b), que coinciden con el calendario laboral oficial, se recogen, especificado por meses y por Comunidades Autónomas en la imagen central.

# INFORMACIÓN

## Actualidad Hipotecaria " CLÁUSULA SUELO "

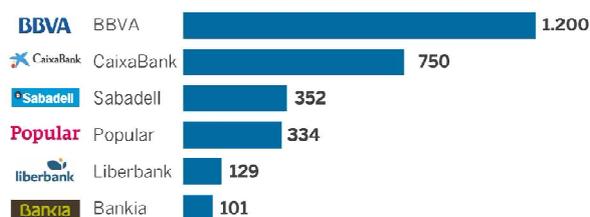
*Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de Medidas Urgentes de Protección de consumidores en materia de cláusula suelo para posibilitar la solución de controversias entre consumidores y usuarios en relación a los contratos de préstamo con garantía hipotecaria que contienen las denominadas "cláusulas suelo".*

El Tribunal de Justicia de la UE ha dictaminado a favor de establecer una retroactividad total en la devolución de las cláusulas suelo que se aplicaron sin transparencia.

Las entidades financieras españolas deberán devolver íntegramente el dinero cobrado por la aplicación de las cláusulas suelo abusivas en las hipotecas, que impiden que los clientes se beneficien de las rebajas de los tipos de interés.

### BANCOS ESPAÑOLES MÁS AFECTADOS POR LA SENTENCIA SOBRE CLÁUSULAS SUELO

Cifras en millones de euros que deberán devolver



La factura para el sector financiero puede ser tremenda, entre 3.000 y 5.000 millones de euros adicionales, y ha provocado caídas en Bolsa de los bancos más afectados. Apenas minutos después de la sentencia, las entidades sufrían ya fuertes caídas, de más del 6% en el caso del Banco Popular y el Sabadell.

El 9 de mayo de 2013, el Tribunal Supremo declaró **nulas las cláusulas abusivas por "falta de transparencia"**, aunque limitó las devoluciones hasta esa fecha para evitar una sacudida en el sector apenas unos meses después del multimillonario rescate de la UE. Varios juzgados acudieron al Tribunal de Justicia de la UE para preguntar si la retroactividad debía ser total: las cláusulas empezaron a activarse a partir de 2009, con la rebaja de índices hipotecarios como el euríbor, que algunos bancos nunca trasladaron a las hipotecas en virtud de la letra pequeña de los contratos. El abogado general de la UE se pronunció en julio a favor de los bancos: apuntó que las devoluciones podían tener límites temporales por las "repercusiones macroeconómicas asociadas"; por "circunstancias excepcionales", ante la posibilidad de alterar una vez más la estabilidad del sector financiero. La Corte de Luxemburgo echa por tierra esa argumentación. Y deja hoy claro que la banca debe devolver íntegramente el dinero, en lo que supone un revés formidable para el sector financiero.

"La declaración del carácter abusivo de una cláusula debe tener como consecuencia el restablecimiento de la situación en la que se encontraría el consumidor de no haber existido dicha cláusula", dice el fallo. Hasta ahora esa devolución se limitaba a mayo de 2013. "De tal limitación de tiempo resulta una protección de los consumidores incompleta e insuficiente que no constituye un medio adecuado y eficaz para que cese el uso de las cláusulas abusivas, en contra de lo que exige la Directiva", argumenta el tribunal.

Los informes de Bruselas, sin embargo, siguen recelando sobre la rentabilidad del sistema financiero español y sobre la exposición de algunas entidades a América Latina. Los abusos relacionados con las cláusulas suelo se suman a una retahíla de reveses por parte del sector bancario español en los últimos tiempos. Las entidades han sufrido lo que en la jerga del sector se conoce como riesgos reputacionales, por los problemas derivados de sus relaciones con las sociedades de tasación en los tiempos de la burbuja inmobiliaria, su papel en los miles de desahucios o la colocación de preferentes entre su clientela, calificada de "abuso" por el ministro de Economía.

Las *cláusulas suelo* eran un fraude diseñado por la banca que ha afectado a unos tres millones de personas. La sentencia obliga a la banca española a *devolver todo lo cobrado* por las cláusulas suelo abusivas desde 2009, cuando los índices hipotecarios empezaron a bajar, y no desde 2013 como había dictado anteriormente el Tribunal Supremo. La factura para las entidades podría rondar los 4.000 millones de euros, según el Banco de España.

Sin embargo, *el reintegro* de lo cobrado de más por las cláusulas suelo *no se va a producir de forma automática*. Los consumidores afectados tendrán que averiguar si su situación da derecho a una devolución y poner en marcha un *proceso de reclamación* para obtener el reembolso.

## Revise si tiene cláusula suelo

Las *cláusulas suelo* afectan a las hipotecas a tipo variable. Estas disposiciones fijan un tope por debajo del cual los intereses a pagar no pueden reducirse, pese a que el euríbor, el índice de referencia de la mayoría de hipotecas, se sitúe por debajo de este nivel.

Los afectados veían como la letra se encarecía cuando el euríbor subía, pero no podían beneficiarse del todo de las bajadas. "Puede aparecer con diferentes referencias, por ejemplo: 'cláusula de limitación a la variabilidad del tipo de interés' o 'en todo caso el tipo de interés nunca será inferior a...'", según explican los analistas del sector.

Estas cláusulas, sin embargo, no son abusivas a priori. Una sentencia del Tribunal Supremo de mayo de 2013 dictaminó que son nulas solo aquellas que no son "comprensibles" y "transparentes". El reciente veredicto del TJUE no cambia este precepto y no implica que se devuelvan de oficio todas las cantidades que los bancos ingresaron de más. "La sentencia no dice si una cláusula es nula o no; lo único que cambia es el efecto que tiene una vez que se declare nula".

## Si el banco afirma que sus cláusulas suelo son transparentes

En abril del pasado ejercicio 2016, el juzgado mercantil de Madrid dictaminó que 40 entidades entre bancos y cajas habían comercializado hipotecas con cláusulas suelo sin respetar los requisitos de transparencia, y obligó a reintegrar las cantidades cobradas de más desde 2013. No obstante, algunas entidades recurrieron el auto, entre ellas Sabadell y Popular, y se negaron a devolver el dinero alegando que los consumidores fueron informados de manera clara.

Pero, "no se discute la información en la venta". "Todo el que tenga una cláusula suelo la puede reclamar", y los tribunales ya están dando la razón al consumidor pese al recurso de estas entidades.

CLÁUSULA  
SUELO

Elimina la cláusula de tu hipoteca  
y recupera el dinero cobrado de más



## Presentación de la reclamación

La sentencia del TJUE tampoco cambia la manera de reclamar. La única diferencia es que "en lugar de pedir que se devuelvan las cantidades desde mayo de 2013, hay que exigir las desde la firma del contrato de préstamo". Abogados y asociaciones de consumidores recomiendan la *vía judicial*, ya que hasta ahora se ha demostrado como el método de reclamación más eficaz. El juicio puede durar entre uno y dos años a lo sumo, se recomienda acudir a plataformas de asesoramiento y abogados especializados.

Si se reclama a través del servicio de atención al cliente de la entidad y en última instancia ante el Banco de España —cuyos veredictos no son vinculantes—, "generalmente la banca trata de llegar a un acuerdo, que siempre va a ser la peor solución para el cliente y la mejor para la entidad".

## Si ya se ha llegado a un acuerdo con el banco. ¿se puede volver a reclamar?

Muchos bancos han eliminado la cláusula suelo y devuelto a los clientes parte de lo cobrado de más a cambio de que estos se comprometieran a no reclamar más adelante. Sin embargo, eso no les impide beneficiarse del nuevo criterio planteado por Europa: "La cláusula que muchos afectados han firmado de renuncio a las cantidades previas de 2013 es nula. Lo dice la legislación y ya han fallado así varios jueces". Es decir, si se ha llegado a un acuerdo sin que este se homologara judicialmente es posible acogerse al fallo de la institución europea y exigir la aplicación de la retroactividad. Sin embargo, fuentes financieras creen que el haber llegado a un acuerdo de cualquier naturaleza evita que el hipotecado se pueda acoger a la retroactividad.

En otros casos, la entidad bancaria ya reintegró los importes —solo desde 2013 hasta la fecha— por una sentencia de un tribunal. El fallo del TJUE

no permitiría beneficiarse a aquellos que recobraron el dinero mediante sentencias ya dictadas. "Si la persona que inició el procedimiento ya obtuvo una sentencia firme, no se puede abrir otra vez el mismo procedimiento debido a la seguridad jurídica que garantiza la cosa juzgada". Aun así, se deja la puerta abierta: "Aunque en principio no se podría volver a abrir un procedimiento, los abogados ya están trabajando para encontrar una vía que permita seguir con la reclamación".

### **Los afectados por las cláusulas suelo ya pueden reclamar: esto es lo que recibirán y lo que Hacienda se llevará**

Los afectados por las cláusulas suelo ya pueden acogerse al mecanismo extrajudicial creado por el Gobierno y, por lo tanto, presentar sus reclamaciones a las entidades bancarias. Así consta en el Real Decreto Ley que aprobó el Consejo de Ministros, y que también ofrece a los bancos la posibilidad de estudiar de manera individualizada cada caso y decidir si, efectivamente, realizó un cobro indebido mediante el uso de una cláusula suelo opaca.

En caso de que la entidad considere que no cometió ninguna irregularidad, tendrá que remitir al cliente un documento explicando por qué rechaza su solicitud, a lo que éste podrá responder acudiendo a la vía judicial. Si, por el contrario, el banco estima que sí existe un cobro irregular por su parte, la entidad tendrá un plazo de tres meses para remitir un cálculo de la devolución y llegar a un acuerdo con el afectado. En la cifra deberán estar incluidos los intereses, y si el cliente considera que la suma es inferior a lo que le corresponde siempre podrá acudir a la Justicia.

## **Tributación**

La cantidad que los afectados deberán recibir variará de manera sensible en función de cada caso y lo mismo ocurrirá con la suma que se deberá pagar a Hacienda. Lo que sí está claro, ya que así lo han explicado tanto el Ministerio de Hacienda como el de Economía, es que finalmente los intereses no tributarán a pesar de que en un principio se había señalado lo contrario. Sin embargo, el decreto aprobado por el Gobierno deja claro que no se pagará por este concepto y que, como ya parecía claro, ninguna de las cantidades percibidas se integrarán en la base imponible. Por lo tanto, la única regularización que se deberá hacer con Hacienda es la que corresponda a la excesiva deducción por vivienda habitual, por rendimientos de actividades económicas o del capital inmobiliario.

Préstamo de 180.000€, a 15 años, firmado el 1/1/2002 por una pareja que presenta declaraciones individuales de IRPF.

	Tipo Euribor +0,75% cláusula suelo del 2,5%	Tipo Euribor +0,5% cláusula suelo del 3%
Intereses hipotecarios que deben ser restituidos por el banco	2.211,22 euros	5.268,35 euros
Intereses de demora	174,63	542,80
<b>Suma a cobrar por el cliente</b>	<b>2.385,85</b>	<b>5.811,15</b>
Deducción excesiva por vivienda habitual (2012-2016)	234,15	423,27
Intereses	0	0
<b>Suma total a pagar a Hacienda</b>	<b>234,15</b>	<b>423,27</b>

### **"ATP"**

### **AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

Ponemos en su conocimiento y disposición el documento anexo (consultar página siguiente), relativo al "MODELO PARA RECLAMAR DEVOLUCIÓN CLÁUSULAS SUELO".

#### **INSTRUCCIONES**

- RELLENAR LOS DATOS EN ROJO.
- IMPRIMIR 2 EJEMPLARES.
- ENTREGAR EN LA OFICINA BANCARIA Y QUE PONGAN CUÑO CON FECHA DE ENTRADA.

**P.D.:** Para cualquier duda que les pueda surgir y la oportuna aclaración a la misma, pueden ponerse en contacto con el Gabinete Jurídico, como de costumbre, o bien a través del correo electrónico:

[atp-cpes@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:atp-cpes@atp-guiainmobiliaria.com)

**AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD BANCARIA  
"XXXXXXXXXX"**

Muy Sres. Míos:

Por medio del presente escrito vengo a realizar reclamación en solicitud de devolución de las cantidades abonadas en aplicación de la cláusula suelo que obra en mi escritura de préstamo hipotecario (y novaciones, subsanaciones, en su caso), contratado con esa entidad, y de conformidad con la doctrina establecida en la **Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 21 de Diciembre de 2016, dictada en los asuntos acumulados c-154/15, C-307/15 y C-308/15, y de conformidad al Real Decreto 1/2017 de 20 de enero de 2017, en concreto al procedimiento extrajudicial de resolución.**

A continuación se indican los antecedentes y fundamentación que sostienen dicha reclamación:

1. En fecha .../.../....., formalicé con esa entidad, préstamo con garantía hipotecaria número **INDICAR N° DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO**, mediante escritura pública otorgada ante el Notario D. xxxx, que grava el inmueble sito en **LOCALIDAD, C/ XXXXX, N°XXXXX**.

2. En dicha escritura, concretamente en la cláusula (**NÚMERO DE LA CLÁUSULA DE LA HIPOTECA DONDE CONSTA LA CLÁUSULA SUELO**), limitativa del tipo de interés variable pactado es abusiva, por lo que su nulidad o expulsión del contrato, conlleva inevitablemente las consecuencias de proceder a devolverme todas las cantidades abonadas de más desde que se empezó a aplicar la misma, con sus intereses legales, a aplicar desde cada pago indebido y hasta que se me restituyan los importes, así como al recálculo del cuadro de amortización de mi hipoteca.

Es por todo lo anteriormente expuesto, por lo que vengo a solicitar, se tenga por no puesta la cláusula indicada del contrato de préstamo con garantía hipotecaria anteriormente mencionado, haciéndoseme el abono correspondiente a las cantidades pagadas de más por aplicación de la cláusula limitativa del tipo de interés, y desde el inicio de su aplicación, más los intereses legales de cada suma calculados desde cada fecha en la que hice su pago, así como se recalcula el cuadro de amortización de mi hipoteca.

En el supuesto de no recibir contestación favorable en un plazo máximo de treinta (30) días, procederé conforme a derecho, interesando el auxilio judicial, con el correspondiente aumento de costes procesales.

Atentamente,

**FIRMA  
NOMBRE Y APELLIDOS  
D.N.I. N°  
DOMICILIO**



## La mediación civil en el sistema de justicia

### 1. Introducción

El objetivo último de Jueces y Magistrados es otorgar la tutela efectiva a los derechos e intereses de los ciudadanos, por imperativo del artículo 24 de la Constitución Española. Cuando se advierte que la sentencia, basada exclusivamente en la ley para dar respuesta a las posiciones de las partes, no constituirá la solución, sino que será una decisión impuesta por autoridad, que dada la relación establecida en que uno gana porque otro pierde, seguramente no será aceptada por quien resulte desfavorecido con la decisión y dará lugar a recursos y también a resistirse al cumplimiento, provocando procesos de coerción (ejecución forzosa), es necesario que el Juez conozca otros métodos de tratamiento de la cuestión litigiosa que puedan resultar más favorables a los verdaderos intereses de las partes. Desde esta perspectiva, **la mediación, basada en el dialogo de los propios interesados encauzado y dirigido por un profesional para hallar la solución adecuada para cada uno en el caso concreto, es un método muy eficaz para lograr otorgar la mejor tutela judicial posible.**

Por ello, entendemos que cuando el Juez deriva a mediación está dando cumplimiento eficaz al derecho reconocido en el art. 24 de la Constitución Española. La Carta Magna de los Jueces Europeos, aprobada por el Consejo Consultivo del Consejo de Europa, en su artículo 15 dice "El juez debe actuar para asegurar la consecución de una solución rápida, eficaz y a un coste razonable de los litigios; debe contribuir a la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos."

La Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles regula básicamente la mediación como un instrumento ofrecido a los sujetos privados para resolver sus conflictos. Sin embargo, desde la perspectiva de la Unión Europea, que nosotros compartimos, la mediación es mucho más que eso, es un método que permite realizar el valor justicia en cada caso concreto y al introducir en el articulado de la Ley de Enjuiciamiento Civil menciones a la mediación y las consecuencias jurídico-procesales que produce, resulta inexcusable su conocimiento por los Jueces.

Los Jueces deben saber qué es la mediación, qué ventajas puede suponer, cuándo y cómo utilizarla y la forma de encajarla en el procedimiento.

### 2. Objetivo de la mediación

En el proceso de mediación no se aborda el conflicto tal y como está planteado judicialmente, sino como las partes lo viven. No se pretende vencer al otro sino satisfacer el interés de cada uno. Es por ello que, en principio, todo conflicto que verse sobre materias de libre disposición para las partes puede gestionarse eficazmente en mediación. Dependerá básicamente de que las partes perciban que se les brinda una oportunidad para desbloquear la contienda y retomar la gestión de "su asunto", pudiendo controlar en todo momento el proceso y el diseño de acuerdos conforme a su interés, valorando expectativas y riesgos y evitando la frustración de una decisión no deseada.

Ahora bien, instaurada la contienda judicial, hay determinadas situaciones conflictuales en las que las posibilidades de éxito son mucho más factibles, o un tratamiento no adversarial es mucho más idóneo, dados los intereses en juego y las necesidades insatisfechas. Debe tenerse en cuenta que **el éxito de la mediación no debe medirse en términos cuantitativos por número de procedimientos judiciales terminados, sino como mejora de la calidad de vida y relaciones de las personas, de ahí que sea beneficiosa la mediación no sólo cuando se logra el acuerdo definitivo y total, sino también cuando se alcanzan acuerdos parciales, se mejora la relación existente entre las partes o se recomponen las circunstancias favorables para la relación de futuro.** También es beneficiosa la mediación, cuando se procura al ciudadano una vía de reclamación menos gravosa que acudir a los Tribunales y, finalmente, cuando se facilita un ámbito de solución global a los distintos problemas que componen el conflicto.

### 3. Principios

La mediación se sustenta en una serie de principios que es preciso conocer:

**Voluntariedad.** Se trata de un proceso voluntario, tanto en la decisión de inicio como en su desarrollo y en su finalización, pudiendo ser desistido por las partes implicadas en cualquier momento. Pero ese consentimiento debe estar suficientemente informado. Corresponde al mediador dar esa información previa al consentimiento en la primera sesión informativa; en

ella se explicará a las partes en conflicto, así como a sus Letrados, la finalidad y contenido del proceso de mediación.

Tras la información que el mediador proporciona, las partes son libres de aceptar o rechazar el proceso de mediación como método para la gestión, transformación y solución de su conflicto.

El mediador debe indicar al órgano judicial derivador qué parte o partes no asistieron a la sesión informativa (esta información no es confidencial). De los motivos que sustenten esta decisión no se informará al Tribunal.

La falta de asistencia a la sesión informativa indicada desde el Tribunal se podría considerar, en su caso, como una conducta contraria a la buena fe procesal, ya que supone rechazar infundadamente una oportunidad ofrecida por el Tribunal desde una perspectiva de mejor solución.

**Confidencialidad.** Se garantizará la confidencialidad del contenido de las sesiones de mediación y de la documentación utilizada, no pudiendo ser reclamada la información obtenida por el mediador a lo largo del proceso, al que asiste el secreto profesional. Mediador y partes se obligan a respetar la confidencialidad al firmar el acta de la sesión constitutiva de Mediación. La confidencialidad para los letrados de las partes se ancla al principio de buena fe. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

En el ámbito puramente privado, en que el poder dispositivo de las partes sobre sus derechos e intereses tiene como único límite el perjuicio de tercero o las normas imperativas, el órgano judicial está al margen del desarrollo de la mediación. Únicamente tendrá comunicación del inicio y de la finalización del proceso de mediación y, en su caso, del acuerdo al que las partes hayan llegado, así como de qué parte/s no asistieron de forma injustificada a la sesión informativa previa.

**Imparcialidad y neutralidad.** El mediador no tendrá intereses respecto de alguna de las partes, ni respecto del objeto del conflicto. El mediador no toma decisiones sobre la controversia. Su papel es el de catalizador del diálogo sereno que permita aflorar opciones múltiples para solucionar el conflicto y dirige el proceso, pero siendo neutral y procurando el equilibrio de las partes durante el procedimiento.

**Bilateralidad y buena fe.** El principio de bilateralidad, en lógica consonancia con la filosofía de la mediación, supone que ambas partes disponen de las mismas oportunidades para expresarse, sin más limitación que la establecida por el mediador para el buen desarrollo de las sesiones.

En el proceso de mediación, garantizada la confidencialidad y no pretendiéndose ganar a la otra parte, sino satisfacer el propio interés, las partes deben actuar conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, durante el planteamiento y la negociación para enfocarse correctamente a la consecución del acuerdo, prestando la debida colaboración y el apoyo necesario al mediador.

**Flexibilidad.** El proceso de mediación debe ser flexible para poder adaptarse a las circunstancias concretas del caso y de los sujetos. Las pautas a seguir se convienen en cada caso por el mediador y las partes al inicio del proceso, incluida su duración. No es adecuado fijar una duración igual para todas las mediaciones, aunque en las derivadas desde el Tribunal es conveniente desarrollarlas aprovechando los “tiempos muertos” del proceso, es decir, entre un acto o trámite y el siguiente señalado, de tal forma que de no lograrse un acuerdo, tampoco haya supuesto una dilación para la decisión de la controversia.

**Profesionalidad.** La mediación es un proceso de diálogo asistido y gestionado por un profesional, con formación multidisciplinar (gestión de emociones, escucha activa, psicología, negociación, etc.) que le proporciona la preparación técnica adecuada para reconducir las posturas procesales cerradas de las partes hacia los intereses de cada uno, que debe saber aflorar y, desde allí, establecer el marco para que la negociación se encarrile hacia el acuerdo satisfactorio.

La profesionalidad del mediador resultará de haber alcanzado la formación exigida legalmente, de acumular experiencia y de mantenerse en constante reciclaje.

**Garantías legales.** En el proceso de mediación la asistencia letrada, en todo caso, queda garantizada, sin que exista menoscabo de la función de asesoramiento y dirección jurídica de los Abogados de cada parte.

A ello se añade el deber del mediador de velar en todo caso por el cumplimiento de estos principios. Por ello el mediador que interviene en las sesiones podrá dar por finalizada la mediación cuando estime que no resulta adecuado este sistema para el caso en cuestión.



## Implantación de servicios de mediación

Los Tribunales pueden determinar, tras valorar la controversia sometida a su decisión, que un **mejor tratamiento y gestión del conflicto se podría alcanzar con la mediación** y en tal caso deben tener a su alcance servicios de mediación a los que derivar el asunto.

El problema que se plantea es que, actualmente, no hay conexión entre los mediadores suficientemente formados y experimentados y los tribunales, lo que está impidiendo que en muchos territorios la mediación se lleve a cabo convenientemente.

Un sistema de Justicia eficaz y eficiente precisa de la implementación de servicios de mediación en los Tribunales españoles. Es una necesidad para **abandonar la Justicia decisionista y pasar a la Justicia reparadora**, para **minimizar los impactos negativos de tiempo, coste económico y costes emocionales** que los enfrentamientos judiciales producen en los ciudadanos y para agilizar el crédito retenido en las largas contiendas judiciales.

En el momento actual se considera como el mejor sistema que en los Tribunales españoles se contara con un panel de mediadores que deberían haber acreditado sus conocimientos y experiencia en el Tribunal, mediadores que deberían asumir el compromiso de administrar las mediaciones en los casos en que proceda por beneficio de justicia gratuita o bien bajo sistema de tarifa y tendrían derecho a que la prestación de servicios de mediación en el entorno de los Tribunales se certificara en todo caso.

La mediación como sistema de Justicia debe estar garantizada para quienes tienen reconocido el derecho a justicia gratuita. Las sesiones informativas sobre mediación deben ser gratuitas para todos los ciudadanos y, si se trata de derivaciones desde los Tribunales, preferiblemente impartidas en sede judicial, en lugar idóneo habilitado al efecto.

Dos **alternativas** se proponen **para la implementación efectiva de los servicios de mediación** conectados con el Tribunal:

a) Una unidad judicial gestionada desde los servicios comunes de los Tribunales, o bien desde el Decanato o Presidencia del Tribunal, al frente de la cual estuviera un Letrado de la Administración de Justicia o Gestor, con formación específica de mediación.

Dicha unidad deberá gestionar el panel de mediadores que se configure o bien la relación de Centros de mediación acreditados.

Sus **funciones** serían **informar, divulgar** entre litigantes y profesionales y **gestionar** las derivaciones judiciales hacia los concretos mediadores, así como realizar el control de calidad.

Las concretas tareas serían las correspondientes a desarrollar los programas de información (folletos, protocolo de información telefónica y presencial) y de formación específica dirigida al personal de la Administración de Justicia, así como realizar los modelos de documentación de uso estandarizado en el Tribunal de que se trate, para su inclusión en el sistema informático judicial.

Asimismo le corresponde también el seguimiento de las mediaciones derivadas desde el Tribunal, realizando la primera sesión informativa, canalizando las comunicaciones entre el mediador y el Juez, el análisis de tiempos, costes, resultados y nivel de satisfacción del usuario, así como las consultas que puedan realizar los Abogados. Finalmente deberá realizar la estadística de las mediaciones, garantizando los datos personales protegidos.

b) De no existir servicio ni unidad en el ámbito común de un tribunal y en tanto no se desarrollen, será en la Secretaría del Decanato o la Secretaría de la Presidencia del Tribunal provincial o autonómico donde se contará con un listado o panel de mediadores, que deberán cumplir los requisitos de formación y experiencia que en cada caso se determinen y se distribuirán entre ellos las mediaciones que se deriven desde los Juzgados y Salas, debiendo comunicarse por el Decanato o Secretaria de Presidencia el mediador asignado en cada caso al Juzgado solicitante.

La **relación** se establecerá de forma **directa entre el Tribunal y el mediador**, correspondiéndole a éste realizar la información completa a las partes y dar las informaciones que sobre el desarrollo del proceso se le solicite por el tribunal. A tal fin es conveniente que el Tribunal se ponga en contacto con el mediador para ponerle en antecedentes del caso, indicarle la conflictividad percibida y las razones de la derivación.

La implementación de la mediación en los Tribunales sin servicios comunes se efectuará por acuerdo gubernativo del Juez Decano o del Presidente del Tribunal, siguiendo los criterios que pueda establecer el Consejo General del Poder Judicial, pero que en todo caso establecerá el ámbito jurisdiccional en el que se implanta, los Juzgados o Tribunales en que se desarrollará, los tipos de conflictos indicados y el método de conexión o relación de los mediadores y el Tribunal.

El acuerdo también determinará los Centros de Mediación o Servicios externos que, en su caso por haberse convenido, realizarán mediaciones derivadas desde el Tribunal. (Anexo doc.1)

En el acuerdo se fijarán los requisitos a acreditar para formar parte del panel de mediadores. Todos ellos deberán contar con la habilitación que reglamentariamente se establezca.

Anualmente se publicará la relación nominal de quienes formen parte del panel, el ámbito territorial de actuación, la especialización o ámbito conflictual en el que se desempeñarán, y los demás requerimientos exigidos.

La designación para el caso concreto determinará la asunción de todas las normas fijadas por el Tribunal, además de las propias de la profesión y especialmente el código de conducta europeo de los mediadores.

Los mediadores estarán obligados a dar informe al Tribunal sobre la duración del proceso y el nivel de satisfacción de los usuarios.

El Decano o Presidente pondrá en conocimiento del CGPJ la eventual exclusión del panel a aquellos mediadores que no se desempeñen correctamente en el ejercicio del encargo.

Finalmente, al tratarse del desarrollo de específicas habilidades comunicativas y de gestión de conflicto, la experiencia acumulada y contrastada a través de los correspondientes controles de calidad, debe ser igualmente valorada por el Tribunal a la hora de formar los paneles o listados de profesionales.

Los acuerdos gubernativos de implantación de servicios de mediación se comunicarán al CGPJ a efectos de registro, supervisión y estudios estadísticos.

A fin de lograr la máxima implicación del personal al servicio de la Administración de Justicia deberá ofrecerse al mismo la oportuna información sobre qué es la mediación, qué tipo de información deben transmitir a las partes o a los abogados, cómo efectuar las resoluciones correspondientes, cual es el circuito de derivación y la necesidad de seguir un control de los asuntos derivados a mediación. (Vid. las razones de la iniciativa, se les forme y se les facilite el circuito). También es aconsejable informar al colegio de Abogados de la puesta en marcha del servicio e involucrarles en su desarrollo. El papel de los colegios profesionales y especialmente el de Abogados es fundamental. También lo es el de los Procuradores, que deben informar a sus clientes de la finalidad de cada trámite procesal a que son citados.

## Protocolo de derivación a mediación

### 1. Selección de casos que se han de derivar a mediación

#### a) Competencia para realizar la selección.

La selección de los casos que se van a derivar a Mediación la realizará el órgano judicial, quien a través de la oportuna resolución invitará a las partes y sus abogados a que acudan a una sesión informativa; dependiendo del momento procesal en que se acuerde resultará competente el Juez o el Letrado de la Administración de Justicia.

La valoración de si el caso es o no mediable le corresponde finalmente al mediador (art. 22,1º L.M.). Sin embargo la inicial valoración judicial es necesaria, ya que es la puerta que conecta la mediación con los tribunales y da confianza a las partes al ser una recomendación personal del juez o del Letrado de la Administración de Justicia en su caso.

#### b) Forma en que ha de realizarse la derivación a sesión informativa.

La derivación será proveída por el Juzgado mediante una resolución motivada, en la que se acuerda la derivación del caso a la Institución de Mediación o al mediador que acuerden las partes o, en su caso, con quien exista convenio de colaboración o acuerdo gubernativo comunicado al Consejo General del Poder Judicial.

En esa resolución se explicara de forma sucinta en qué consiste la mediación, recordando que la información de qué parte asiste no es confidencial (Art 17,1 LM) por lo que el órgano judicial podrá valorar esa circunstancia junto con el resto del material probatorio. Es aconsejable informar de que, en caso de no desear asistir, las partes deberán explicar los motivos de su decisión de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1º del segundo párrafo del art 414 de la LEC. Se acompaña modelo de resolución. Se incorporará a la notificación de la resolución que acuerde la derivación los trípticos del CGPJ sobre mediación.

No será precisa la suspensión del proceso salvo que lo soliciten ambas partes y, en su caso, se acordará por el plazo previsto en el artículo 19 de la LEC. Se tendrá en cuenta que si se efectúa la derivación a mediación sin suspensión del curso de los autos, exista plazo suficiente para practicar las sesiones de mediación entre la citación y la celebración de la vista correspondiente.

El Juzgado remitirá al servicio de mediación una ficha de derivación para que cuente con unos datos mínimos (se adjunta modelo). Se citará a las partes a la sesión informativa a través de sus procuradores de estar personados y si no personalmente. Es aconsejable también llamar por teléfono a los interesados para confirmar la cita, que la conocen y de paso, comenzar a hablar sobre mediación. Esta llamada telefónica pueden hacerla los mediadores y se ha demostrado muy eficaz para que ambas partes acudan a la sesión informativa.

También puede ser muy útil remitirles una carta escrita con un lenguaje asequible, alejado en términos jurídicos de mediación, acompañando los trípticos informativos del Consejo General del Poder Judicial y cualquier otra documentación que les permita ir familiarizándose con la mediación.

La citación se realiza en principio por los funcionarios adscritos al juzgado de la forma acordada con el servicio de mediación contando con las fechas y horarios señalados por el servicio. Se puede hacer mediante comunicación telefónica, fax, etc... y se recomienda que existan agendas conjuntas.

## 2. Fases procesales para la derivación.

En el Decreto de admisión a trámite de la demanda el Letrado de la Administración de Justicia incorporará un párrafo informando de la posibilidad de acudir a mediación sin suspender el proceso. (Alternativas DOC.2 y DOC 4). Asimismo al dar traslado de la demanda adjuntará una hoja informativa sobre los centros de mediación a que pueden dirigirse (DOC.3 y 3 bis) y la comparativa entre el proceso judicial y el proceso de mediación (Anexo I).

En los procesos declarativos con contestación escrita (entre los que se incluye actualmente el juicio verbal, tras la reforma operada en el art. 438.1 LEC por Ley 42/2015) la derivación podrá hacerse una vez estén ambas partes personadas en el procedimiento y en cualquiera de los siguientes momentos procesales:

- Durante el periodo que va desde que las partes han sido emplazadas hasta la fecha de la Audiencia Previa o de la Vista del juicio verbal, si es que ésta se

acuerda (art. 438.4 y 440 LEC). En la resolución convocando a la audiencia previa o a la vista del juicio verbal se incluirá el párrafo correspondiente (DOC. 5) y se adjuntará igualmente la comparativa (Anexo I).

- En la diligencia de ordenación convocando a las partes a la audiencia previa, el Letrado de la Administración de Justicia incorporará un párrafo convocando personalmente a los litigantes (Doc. 5). De

acordarse la derivación se documentará por escrito mediante diligencia de constancia (DOC.6).

. En el acto de la Audiencia Previa. De no haberse acordado la derivación con anterioridad, el juez o magistrado en este acto informará personalmente a las partes y, en su caso, las convocará a una sesión informativa sobre mediación.

. En el acto de la vista, tanto del juicio ordinario como del verbal. Si las circunstancias del

litigio así lo aconsejan, será el Juez o Magistrado quien informe en dicho acto a las partes y convoque en su caso a las mismas a una sesión informativa sobre mediación.

. En la parte dispositiva de las resoluciones judiciales definitivas que se dicten (autos o sentencias), a la vista de las circunstancias del litigio el juez o magistrado podrá incluir un párrafo en que se ofrezca a las partes la posibilidad de acudir a mediación para resolver cualquier discrepancia que subsista entre ellas en relación con lo resuelto, su interpretación o ejecución, convocándolas, si el caso lo aconseja, a una sesión informativa sobre mediación.

En los procesos especiales, cuando se pueda acomodar a la fase procesal oportuna.

En los procesos de ejecución, una vez se ha dado traslado del despacho de ejecución al ejecutado, aunque no se haya personado en el procedimiento. En todo caso, el Letrado de la Administración de Justicia intentará derivar a mediación todas las ejecuciones de hacer, cuando exista conflicto sobre el cumplimiento exacto de lo ordenado en sentencia. (Doc. 7)

La convocatoria en el caso de ejecuciones hipotecarias es recomendable que se realice por el Letrado de la Administración de Justicia al solicitar la certificación de cargas y con anterioridad a la convocatoria de la subasta. (Doc. 8)



En los procesos concursales, en el trámite de anuncio de situación pre-concursal previsto en el artículo 5 bis de la Ley, en la medida de que, en función de las circunstancias, pueda preverse un beneficio tanto para el deudor como para los acreedores.

En fase de apelación:

En la Diligencia de Ordenación por la que se forme el rollo de apelación, el Letrado de la Administración de Justicia incorporará un párrafo informando de la posibilidad de acudir a mediación y suspender el proceso (DOC 9.). Al notificarse esta resolución y la designación de Ponente, adjuntará una hoja informativa sobre los centros de mediación a que pueden dirigirse (DOC.4) y la comparativa entre el proceso judicial y el proceso de mediación (Anexo I)

La derivación a mediación podrá hacerse en cualquiera de los siguientes momentos procesales durante la sustanciación del recurso:

El Letrado de la Administración de Justicia de la Sección Civil correspondiente de la Audiencia Provincial dará cuenta personal y directamente al Ponente designado en el rollo, según criterios fijados previamente por el Tribunal, de todos aquellos asuntos que pudieran ser susceptibles de derivación a mediación. Esta actuación habrá de producirse en el tiempo que medie entre la incoación del rollo y el señalamiento para deliberación, votación y fallo, o vista en su caso.

Al momento de resolver sobre la prueba propuesta en segunda instancia, tanto si se admite como si no, el/ la Magistrado/a Ponente derivará los casos que sean susceptibles de mediación convocando a las partes, en el propio auto que se dicte, a una sesión informativa (DOC. 9bis)

Tanto en este momento como en el anterior puede resultar muy eficaz convocar a una reunión, con el Letrado de la Administración de Justicia o con el Magistrado ponente, a los Abogados de ambas partes a fin de desactivar las posibles resistencias y asegurar la proactividad de los asesores jurídicos hacia sus clientes con la propuesta de mediación.

En la Providencia de señalamiento para deliberación, votación y fallo, o vista en su caso, se incluirá un párrafo informando de la posibilidad de acudir a mediación y suspender el proceso. Se adjuntará una hoja informativa sobre los centros de mediación a que pueden dirigirse las partes y la comparativa entre el proceso judicial y el proceso de mediación.

En el acto de la vista de apelación, el Presidente del Tribunal o el Magistrado-a Ponente del asunto informará personalmente a las partes y, en su caso, las convocará a una sesión informativa sobre mediación. El Letrado de la Administración de Justicia dejará constancia de la derivación acordada (DOC.6)

En la parte dispositiva de las resoluciones judiciales

definitivas que se dicten (autos o sentencias), a la vista de las circunstancias del recurso el Tribunal podrá incluir un párrafo en que se ofrezca a las partes la posibilidad de acudir a mediación para resolver cualquier discrepancia que subsista entre ellas en relación con lo resuelto, su interpretación o ejecución, convocándolas, si el caso lo aconseja, a una sesión informativa sobre mediación.



### 3. Ficha de derivación de Procesos Judiciales a cumplimentar por el Juzgado.

Para que pueda llevarse a cabo la sesión informativa el juzgado cumplimentará una Ficha de Derivación (Doc.10) en la que se contienen los siguientes datos:

- \* Órgano judicial que deriva.
- \* Tipo de proceso y número.
- \* Cuestiones sobre las que versa el litigio.
- \* Momento procesal en el que está la causa y, en su caso, fecha del siguiente señalamiento o acto.
- \* Datos personales y de contacto de los litigantes.
- \* Datos de abogados y/o procuradores.

La ficha se remitirá a la persona o institución mediadora. La persona mediadora o la Institución de Mediación acusarán recibo de la recepción de la ficha y comunicarán, si las partes han aceptado o no el proceso de mediación y, en su caso, si ha finalizado o no con acuerdo.

Estos datos pueden igualmente remitirse de forma telemática o incluso telefónica. No obstante es conveniente que el Tribunal lleve las anotaciones en el registro correspondiente, a efectos estadísticos.

### 4. Incorporación del resultado al proceso

En el caso de finalizar la mediación sin acuerdo, se comunicará al Órgano Judicial. Dicha comunicación dará lugar a la continuación de los trámites tal como estuvieran previstos (si no se ha suspendido) o a su reanudación (si previamente se había acordado la suspensión).

En el caso de finalizar la mediación con acuerdo, debe recordarse que en el poder dispositivo de las partes se incluye que se incorpore al proceso el acuerdo alcanzado. Por lo tanto deben ser las partes las que

soliciten al Órgano Judicial, con las consecuencias procesales correspondientes, a) el desistimiento bilateral; b) la renuncia a la acción; c) la desaparición sobrevenida del objeto del proceso; d) la elevación a escritura pública o e) la homologación judicial del acuerdo.

El mediador debe recabar de las partes y sus Abogados su voluntad al respecto y deben ser las partes quienes comuniquen su opción y la forma en que desean documentarlo públicamente. Si tras recibir la comunicación de terminación de la mediación con acuerdo, las partes no indicaran nada al Tribunal en un plazo prudencial se les requerirá para que lo aporten. En caso de que el acuerdo afectara a diversos litigios, se homologará por el Juez que hubiere efectuado la derivación y se indicará a las partes la obligatoriedad de incorporarlo a los demás procesos o bien de desistir de los mismos.

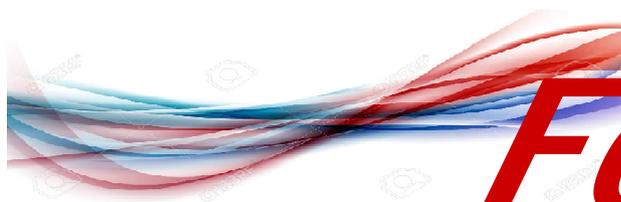
La homologación deberá efectuarse siempre que así solicite, esté justificada la capacidad de las partes que acuerdan y salvo que afecte a derechos indisponibles (doc. 11); sin que sea óbice para ello que el acuerdo alcanzado exceda subjetiva u objetivamente del planteamiento inicial del litigio, pues precisamente la mediación puede haber abarcado otros litigios, otras controversias e incorporar diferentes obligaciones de las propias partes o de terceros.

En caso de que el acuerdo afectara a diversos litigios, se homologará por el Juez que hubiere efectuado la derivación y se indicará a las partes la obligatoriedad de incorporarlo a los demás procesos o bien de desistir de los mismos, pues únicamente el acuerdo homologado surtirá efectos –será ejecutable– en el procedimiento en cuanto al objeto y sujetos del procedimiento en el que se acordó la derivación a mediación.

#### Estimado/a Lector/a:

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «Coleccionable» iremos exponiendo aquellos temas que consideremos de interés profesional para la actualización y formación continuada de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Enero/Febrero de 2017 comenzamos con el desarrollo del tema «**Guía práctica para la Mediación Intrajudicial-Protocolo de mediación civil**», continuando con el citado tema en próximas ediciones. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.



# Formación

## La Mediación en conflictos vecinales



El ámbito de las relaciones vecinales suele ser cuna de desavenencias de todo tipo: ruidos, humos, uso privado del espacio comunitario, desatención de espacios comunes o morosidad, son algunos ejemplos de situaciones problemáticas habituales de las comunidades de propietarios/as que, de no resolverse por sí mismos, por la comunidad, o con la intervención del administrador/a, suelen derivar en largos y costosos procesos judiciales. Teniendo en cuenta, no solo la situación de crisis económica actual, sino el malestar que generan este tipo de actitudes y comportamientos en la convivencia diaria, la búsqueda de alternativas que permitan gestionar de manera eficiente los conflictos vecinales es más que necesaria.

En este sentido, la **mediación comunitaria** se presenta como un **método alternativo de resolución de conflictos** que puedan llegar a surgir entre personas que conviven diariamente, y más concretamente, entre vecinos/as de una Comunidad de propietarios, donde **un tercero imparcial conocido como mediador/a asistirá a las partes en conflicto, asistiéndolas en sus comunicaciones para que por sí mismas traten de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.**

*[...] La mediación comunitaria representa una alternativa altamente eficiente, no solo permite un ahorro de tiempo y dinero respecto de la vía judicial, sino que además contribuye a la eficacia de los acuerdos entre las partes y una mejora de sus relaciones en el futuro.[...]*

Y es que, la mediación comunitaria representa una alternativa altamente eficiente, pues no solo permite un ahorro de tiempo y de dinero respecto de la vía judicial, sino que además contribuye a la eficacia de los acuerdos que las partes alcancen durante su procedimiento, así como también a una mejora de sus relaciones en el futuro. Esto es debido, principalmente, a dos **aspectos fundamentales que caracterizan su procedimiento:**

En primer lugar, **la mediación es voluntaria**, es decir, las partes acuden y permanecen en ella voluntariamente, siendo dicho carácter voluntario algo que contribuye enormemente al efectivo cumplimiento de los acuerdos alcanzados por éstas durante la misma. En segundo lugar, **la mediación es económica**, puesto que no requiere contratar ni abogado, ni procurador, ni requiere un conocimiento específico. El mediador o mediadora, que puede tener formación académica en varias disciplinas, participa como facilitador de la comunicación entre las partes y, empleando determinadas herramientas tratará de gestionar el conflicto asistiendo a las partes en sus comunicaciones para que siempre por sí mismas traten de solucionar sus diferencias.

En la mediación y su aplicación en el ámbito de las relaciones vecinales, la intervención del administrador/a durante la sesión informativa resulta en muchos casos fundamental, puesto que complementa la

función del mediador/a contribuyendo a un mejor entendimiento de los intereses y necesidades diarias de la comunidad de propietarios, de las partes, así como en afianzar la confianza en estos profesionales, y de ellos mismos, en que el uso de la mediación aporta un valor añadido a su cometido.

La **efectividad de la mediación** en el ámbito comunitario está más que probada: ocho de cada diez casos de mediación vecinal acaban en un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Sin embargo, en España su aplicación sigue siendo todavía escasa en comparación

con otros países como Estados Unidos, que con experiencias exitosas como las Community Boards de San Francisco, en los que se alcanzan acuerdos en un 90% de los casos.

Por tanto, ante una incipiente necesidad de evitar largos y costosos enfrentamientos ante los tribunales que debiliten las relaciones entre personas que integran una misma comunidad de propietarios/as, **la mediación se presenta como una alternativa eficaz y flexible que ofrece a las partes un espacio de diálogo a través del cual gestionar sus diferencias y, de forma pacífica, tratar de encontrar soluciones que contribuyan a mejorar la convivencia diaria.**



La Mediación empresarial es el proceso de resolución de problemas que permite a las empresas resolver sus conflictos tanto internos como en relación a otros organismos públicos y privados por vías no letiginosas, preservando la confidencialidad, las relaciones comerciales y la calidad de las relaciones laborales.

## Características

La mediación empresarial tiene su fundamento en la **equidad**, **privacidad**, en la **libertad** de las personas para solucionar sus propios asuntos, y en los legítimos intereses de todas las empresas que de un modo u otro se vean afectadas por un conflicto. Pretende por lo tanto:

- \* Reanudar o facilitar la comunicación
- \* Conseguir soluciones adaptadas a cada situación concreta
- \* Atender a las necesidades de cada empresa
- \* Alcanzar acuerdos duraderos

La mediación va dirigida a todas las empresas que se encuentren inmersas en una situación de conflicto respecto a los derechos y deberes que emanan de una relación contractual.

## Asuntos empresariales tratados

Entre los asuntos empresariales que pueden resolverse mediante la mediación se encuentran, entre otros, los siguientes:

- \* Relaciones entre socios
- \* Relaciones con clientes y proveedores
- \* Relaciones con el equipo profesional de la empresa

## Proceso de la mediación

El proceso de la mediación se desarrolla mediante la **combinación de reuniones conjuntas y, en su caso, por separado con objeto de que el mediador llegue a un mejor entendimiento de las diferencias entre las partes para poder ayudarles a resolverlas.**

El número de sesiones depende generalmente de diversos factores tales como el número de asuntos que las partes desean resolver o la complejidad de dichos asuntos.

Estas se efectuarán de manera conjunta con la presencia de los interesados y del mediador. El mediador podrá reunirse individualmente con cada una de las partes cuando lo considere oportuno. Cualquier asunto tratado en reunión individual será confidencial, y su contenido no será compartido por el mediador salvo permiso expreso. Las partes podrán asesorarse por los profesionales que estimen oportuno. Si las partes alcanzan un acuerdo sobre la totalidad o sobre alguna de sus diferencias, el mediador propondrá que los interesados, si lo consideran conveniente, acudan a profesionales expertos a fin de que se informen sobre las consecuencias de sus acuerdos.



- **Mediación Empresarial**

- *Conciliación laboral*
- *Conflictos en el seno de la Organización*
- *Mediación Comercial*
- *Franchising*

## Confidencialidad

La mediación es absolutamente confidencial.

El mediador no divulgará a terceros ningún aspecto relativo a los asuntos tratados por las partes con él. Es la persona que atenderá a las partes y que les ayudará a resolver sus diferencias, pero no tendrá autoridad para imponerles una solución. Para iniciar la mediación, es necesario que las partes acuerden por escrito su deseo de participar en dicho proceso.

La mediación concluye como resultado del acuerdo que alcancen las partes sobre la

Del mismo modo, las partes de común acuerdo o individualmente pueden dar por finalizada la mediación en el momento que consideren oportuno. También, el mediador podrá concluir la mediación si considera improbable que sesiones adicionales ayuden a las partes a resolver sus diferencias.

## Ventajas que ofrece la Mediación al mundo empresarial

- \* Es menos costosa que el procedimiento judicial y el arbitraje.
- \* La resolución del conflicto suele tardar unos meses.
- \* Son las partes las coautoras del acuerdo a través del proceso de Mediación dirigido por un Mediador cualificado.
- \* Los acuerdos son más duraderos, ya que se trata de soluciones negociadas por las partes, con satisfacción mutua de intereses.
- \* Mejora la comunicación y la confianza entre las partes.
- \* Produce un aprendizaje sobre como solucionar futuros conflictos en el mismo área.

### Ventajas de la mediación

#### Rápida — Económica

Es un proceso más corto, cinco veces más rápido que la vía judicial.

Es menos costosa que otras alternativas.

#### Voluntaria — Discreta

Las partes deciden iniciarlo, continuarlo o finalizarlo.

Lo tratado en las sesiones es confidencial.

#### Creativa — Libre

Se adapta a las partes y a cada caso.

Ningún tercero impone la solución al conflicto.



**MEDIACIÓN EMPRESARIAL:**  
Cuando la solución está en tus manos



Se trata de una opción poco utilizada en España. Sin embargo, los datos señalan que el 80% de las personas que acuden de forma voluntaria a un proceso de mediación familiar logran un acuerdo, porcentaje muy alejado del 20% que lo consigue cuando los casos llegan remitidos por un juez.

Si es así, ¿por qué solo un 1% de la población española acude a mediación por cuenta propia? «La razón no es otra que el desconocimiento generalizado». Por este motivo, es importante dar a conocer que es una fórmula mucho más barata y rápida que plantear una demanda en los tribunales. En concreto, la mediación tiene una duración de entre cinco y doce sesiones de una hora cada una y el coste económico es menor, pero también el emocional porque no supone tanto desgaste psicológico para las partes implicadas.

Hasta la fecha, la mayoría de las personas que acuden a este método lo hacen por el boca a boca, al conocer a otras parejas que lo han utilizado y les ha ido bien.

**El servicio de mediación en casos de separación o divorcio es un servicio en el que las parejas aceptan la intervención de una tercera persona, «mediador», con la finalidad de llegar a acuerdos que les permitan reorganizar su relación como padres, identificar los intereses en común y, de esta forma, establecer una negociación que desemboque en acuerdos satisfactorios para toda la familia, y de forma especial para los hijos.**

Se puede acceder a él acudiendo a los servicios sociales de ayuntamientos de toda España, a través de los Centros de Apoyo a la Familia de las comunidades, o derivados por el juez.

«El éxito del proceso es claramente mayor cuando la pareja decide acudir a él de manera voluntaria, lo que demuestra un interés de ambos por llegar a un acuerdo común. Sin embargo, cuando llegan a la mediación a través de los tribunales es más difícil conseguir consenso porque cada parte está ya muy posicionada en su postura».

En cualquier caso, «una vez logrado un acuerdo, estos son estables y se cumplen durante una media de cinco años y si se desea modificar basta con acudir a un nuevo proceso». La validez de estos acuerdos pueden materializarse ante un notario, y en caso de incumplimiento existe la posibilidad de acudir a un juzgado a exigir el cumplimiento de la resolución, que se considera similar a un sentencia.

### Perfil mayoritario

Hasta la fecha, el perfil mayoritario de las parejas que acuden a mediación familiar es de entre 40 y 49 años de edad, con una media de 10 años de convivencia y con dos hijos. Pero también se aprecia un aumento de los casos que acuden a la mediación por conflictos generados cuando uno de los dos se queda en paro, en personas mayores en los que existe un desgaste en la relación y entre parejas con hijos adolescentes, con discrepancias sobre su educación.

«En parejas jóvenes, surge la crisis por diferencias ante el nacimiento de un hijo; en parejas de mayor duración, por dificultades de comunicación, diferencias en los criterios educativos de sus hijos o por la aparición de terceras personas; mientras que en las relaciones más prolongadas, se producen ante la jubilación de uno de ellos o el abandono de los hijos del hogar familiar».

### Algunas ventajas de la mediación familiar

- Crea una atmósfera de cooperación entre los padres, y los hijos se benefician.
- Reduce el riesgo de que los padres utilicen a los hijos.
- Previene posibles respuestas negativas en los hijos posteriores a la separación.
- Permite a los padres la tomar decisiones relativas al futuro de los hijos.
- Ofrece un acuerdo adaptado a las necesidades particulares de cada familia.
- Disminuye el coste emocional del proceso de separación.
- Ahorra tiempo y dinero.



# CONSULTORIO

## Consultorio Específico sobre la "Cláusula suelo"

### Preguntas y Respuestas

*En esta sección intentaremos contestar a todas las preguntas (jurídicas, fiscales, laborales, etc.) que Vds. nos formulen por riguroso orden de llegada y siempre que sean de interés para todo nuestro colectivo.*

#### Pregunta

**¿Dónde y cuándo ir a reclamar las cláusulas suelo?.**

#### Respuesta

El consumidor puede dirigir una reclamación a su banco. "Una vez recibida, la entidad deberá remitir al consumidor el cálculo de la cantidad a devolver, incluyendo los intereses o, alternativamente, las razones por las que considera que la reclamación no es procedente. Tras recibir la comunicación, el consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo y, si lo está, la entidad realizará la devolución del efectivo. Todo el proceso se hará en un plazo máximo de tres meses".

#### Pregunta

**El banco me avisa de que tengo cláusula. ¿Significa que me la va a devolver?.**

#### Respuesta

No. El Gobierno obliga a todas las entidades a "garantizar que este sistema es conocido por todos los consumidores con cláusulas suelo en sus contratos". Sin embargo, también aclara que solo hará el cálculo de la cantidad a devolver a los que considere que debe hacerlo. A los demás, les informará de que tienen cláusula y añadirá "las razones por las que considera que la reclamación no es procedente".

#### Pregunta

**Si mi hipoteca tenía cláusula pero está amortizada, ¿puedo reclamar?.**

#### Respuesta

Sí. El Gobierno afirma que con el decreto ley

se permite reclamar a los clientes con cláusulas suelo abusivas aunque su hipoteca estuviera ya completamente pagada. "El plazo de prescripción que se aplica es que marca el código civil para este tipo de acciones, que está situado en 15 años, aunque se debe consultar los casos", según fuentes del Ministerio de Economía.

#### Pregunta

**Si me han pagado desde mayo de 2013, ¿puedo reclamar desde 2009?.**

#### Respuesta

Sí, pero el Gobierno admite que será la entidad la que decida si devuelve lo cobrado o no. Es posible que dependa de lo que establezca el nuevo pronunciamiento del Tribunal Supremo.

#### Pregunta

**¿Siempre debe pagar el banco en efectivo?.**

#### Respuesta

La primera oferta debe ser en efectivo, pero el consumidor y la entidad pueden acordar medidas compensatorias distintas como, por ejemplo, la novación de las condiciones de la hipoteca. En este caso, la aceptación por parte del cliente será manuscrita, tras haber sido debidamente informado del valor económico de la medida alternativa.

#### Pregunta

**¿Qué consecuencias tiene iniciar la reclamación con el banco?.**



**Pregunta**

**¿ Qué Asociaciones pueden ayudar a los afectados por la Cláusula Suelo?.**

**Respuesta**

Miles de afectados por el suelo hipotecario se han movilizado y reclamado el dinero que el banco les ha cobrado de más por la cláusula suelo. Existen diferentes asociaciones que defienden los derechos del consumidor y, por tanto, ayudan a los afectados por el suelo. Muchas de estas organizaciones disponen de asesoramiento legal y, en algunas ocasiones, han iniciado una ofensiva judicial, presentando demandas colectivas contra bancos para anular la cláusula suelo. Lo que se ha traducido en múltiples demandas que han producido sentencias que consideran nulas las cláusulas suelo no transparentes.

Las asociaciones que actualmente están luchando para eliminar la cláusula suelo:

*ADICAE* (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros) : ha creado una plataforma que reúne a aquellos hipotecados afectados por la cláusula suelo. Esta asociación ha llevado a cabo una macrodenuncia contra 101 entidades a causa de la cláusula suelo, representando a más de 1.500 afectados. A falta de que se establezca una sentencia, todo apunta a que el Tribunal fallará a favor de los demandantes.

*Denuncias colectivas*: plataforma especializada en reclamaciones judiciales de colectivos afectados por abusos a consumidores. Cuentan con miles de denuncias, por parte de afectados por la cláusula suelo.

*FACUA* (Consumidores en Acción): desde esta plataforma se ha reclamado muchas veces la eliminación de la cláusula suelo. Además han realizado algún estudio en el que han calculado el dinero que los hipotecados pagan de más por culpa de la cláusula suelo.

*OCU* (Organización de Consumidores y Usuarios): ha reclamado la supresión de la cláusula suelo en el Parlamento y ha exigido que fuera considerada abusiva por ley. Además, ha presentado varias demandas colectivas al respecto.

Si hemos detectado que pagamos de más por el suelo hipotecario podemos reclamar al banco por todo el dinero que nos han cobrado de más.

**Pregunta**

**¿Cuándo hay que ponerse al día con Hacienda?**

**Respuesta**

Fuentes de Hacienda han que quienes reciban la devolución de las cláusulas antes de junio de este año deberán presentar la autoliquidación en ese mes, mientras que quienes lo hagan a partir de julio tendrán que regularizar su situación antes de junio de 2018.

**Pregunta**

**¿Alguien controlará que no haya abusos en el proceso?.**

**Respuesta**

El Gobierno ha establecido la creación de un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de aplicación de este real decreto ley. En este órgano estarán presentes consumidores y abogados y emitirá un informe semestral. "Este órgano velará por que las entidades cumplan sus obligaciones de información, sobre todo con respecto a personas vulnerables", dice el Ejecutivo.

**RELLENA ESTE CUPÓN CON LETRAS MAYÚSCULAS, Y ENVÍANOS  
POR CORREO ELECTRÓNICO TU CONSULTA A:**

**ATP.- Sección Consultorio. C/ Gascó Oliag nº 10 -1º -1ª.- 46010 VALENCIA**

**E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com**

**atp-cpes@atp-guiainmobiliaria.com**

NOMBRE..... APELLIDOS.....  
D.N.I.: ..... DIRECCIÓN ..... Nº.....  
POBLACIÓN..... PROVINCIA ..... C.P.....  
PROFESIÓN.....



***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

***Miembro Colectivo de la  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Atocha nº 20-4º-Derecha 28012 MADRID.- Telf.- 91 457 29 29 - Fax.- 91 458 26 93

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)

