

# Sumario

S

Página

## A

<b>Abreviaturas</b> .....	29
---------------------------	----

## PARTE I

### ASPECTOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN

#### 1

<b>Normativa reguladora</b> .....	35
1. La Directiva 2008/52/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles .....	35
2. La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles; sus antecedentes .....	45
3. El Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles .....	49
4. Las leyes autonómicas sobre mediación .....	51
Bibliografía .....	59

#### 2

<b>Concepto y principios generales</b> .....	61
El conflicto y la mediación. Concepto... ..	61
1. El conflicto y la mediación. Concepto y caracteres .....	62
1.1. <i>El conflicto</i> .....	62
1.1.1. Nociones e introducción al conflicto .....	62
1.1.2. Componentes del Conflicto .....	62
1.1.3. Análisis del conflicto .....	62
1.1.4. Escalada del conflicto y tipología .....	63
1.1.5. Tipología de conflictos. (Latente) .....	64
1.2. <i>Concepto de mediación</i> .....	65
2. Delimitación respecto de otras figuras de ADR .....	66
2.1. <i>Introducción y características generales</i> .....	66
2.2. <i>Clasificación de los sistemas de ADR</i> .....	68

	<u>Página</u>
3. Contexto de la mediación civil y mercantil .....	71
3.1. <i>El impulso aportado por la Ley estatal de mediación</i> .....	71
4. Expansión desde la mediación familiar .....	73
4.1. <i>La mediación como sistema de ADR</i> .....	73
5. Instituciones de mediación .....	74
5.1. <i>Delimitación del concepto de instituciones de mediación</i> .....	74
5.2. <i>Instituciones de mediación y personalidad jurídica</i> .....	76
5.3. <i>Concurrencia de instituciones de mediación en el ámbito de ejercicio profesional de personas mediadoras y el ejercicio profesional de la mediación al margen de las instituciones</i> .....	79
5.4. <i>Requisitos y funciones de las Instituciones de Mediación</i> .....	83
5.4.1. <i>Publicidad, acceso a la mediación y transparencia</i> .....	83
5.4.2. <i>La colaboración para fomentar y requerir adecuada formación de los mediadores y la elaboración de códigos de conducta voluntarios</i> .....	89
5.4.3. <i>Respeto de los principios de mediación</i> .....	90
5.4.4. <i>Prohibición de prestar directamente el servicio de mediación</i> .....	92
5.4.5. <i>Colaboración en la consecución de la calidad de la mediación</i> .....	93
5.4.6. <i>Registro y control de las instituciones de mediación</i> .....	94
6. Principios Generales de la mediación .....	95
6.1. <i>Los principios de la mediación como eje y esencia de la institución mediadora</i> .....	95
6.1.1. <i>Antecedentes normativos</i> .....	95
6.2. <i>Configuración normativa de los principios de la mediación en la Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles</i> .....	99
6.2.1. <i>Voluntariedad</i> .....	99
6.2.2. <i>Imparcialidad</i> .....	103
6.2.3. <i>Neutralidad</i> .....	108
6.2.4. <i>Confidencialidad</i> .....	111
6.3. <i>El estatuto del mediador: importancia de la profesionalización</i> .....	115
Bibliografía .....	124

## PARTE II

### PREPARACIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN. EL ACUERDO DE MEDIACIÓN

#### 3

<b>El proceso de mediación</b> .....	127
1. Sesiones informativas. La pre-mediación .....	128
1.1. <i>Solicitud de mediación (Protocolos del servicio de mediación: Doc 1)</i> .....	128
1.2. <i>Sesión informativa (Protocolos del servicio de mediación: Doc.2)</i> .....	128
2. La sesión constitutiva. Compromiso, hoja de encargo o contrato de mediación .....	129
2.1. <i>El contrato de mediación, el proceso de mediación y su momento de inicio (Protocolos del servicio de mediación: Doc. 5)</i> .....	129
2.2. <i>Efectos jurídicos de la sesión constitutiva</i> .....	132
3. Duración del proceso de mediación .....	135

	<u>Página</u>
3.1. Consideraciones generales sobre la inexistencia de duración máxima del proceso de mediación .....	135
3.2. Fijación convencional de la duración del proceso de mediación .....	136
3.3. El plazo del proceso en la mediación intrajudicial .....	138
3.4. Los límites en la duración y número de sesiones del proceso de mediación en la legislación autonómica .....	139
4. Desarrollo de las actuaciones de mediación y terminación del procedimiento .....	142
4.1. El principio de flexibilidad en el proceso de mediación .....	142
4.2. Las previsiones normativas sobre el proceso .....	145
4.3. El proceso de mediación en la práctica .....	149
5. Pluralidad de mediadores. La comediación .....	153
5.1. La Mediación llevada a cabo por varios mediadores. La Mediación sucesiva .....	153
5.2. Los equipos o grupos de mediación .....	155
5.3. La Comediación .....	157
5.4. La coordinación de los mediadores que actúan en un mismo procedimiento .....	159
5.4.1. Coordinación antes de participar en sesiones de comediación .....	159
5.4.2. La coordinación durante el proceso de comediación .....	159
5.4.3. La coordinación posterior a las sesiones de comediación .....	160
6. La mediación por medios electrónicos .....	161
6.1. Mediación y nuevas tecnologías .....	161
6.2. Concepto de mediación electrónica .....	164
6.3. Novedad normativa de la mediación electrónica .....	167
6.4. Condiciones legales a cumplir por la mediación electrónica .....	169
6.4.1. Respeto a las condiciones estrictamente legales .....	169
6.4.2. Respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley .....	172
6.5. La preferencia en el uso de mediación electrónica para reclamaciones de cantidad que no exceda de 600€ .....	174
6.6. Disposición final séptima y su desarrollo reglamentario .....	177
6.6.1. Procedimiento simplificado de mediación y mediación electrónica ....	177
6.6.2. Mediación electrónica simplificada y los sistemas de puja ciega .....	181
6.6.3. La representación .....	182
7. Esquema del proceso de mediación .....	184
8. Bibliografía .....	188
<b>4</b>	
<b>El acuerdo de mediación y la formalización del título ejecutivo .....</b>	<b>191</b>
1. Terminación del procedimiento .....	191
1.1. Causas de terminación del procedimiento .....	191
1.2. Conservación del expediente de mediación .....	197
1.3. Acta final y cierre del proceso. Distinción con el acuerdo surgido del proceso de mediación .....	197
2. El acuerdo de mediación .....	199
2.1. Mediación y gestión del conflicto .....	199
2.2. La mediación y su delimitación con el contrato de mediación y con el negocio jurídico mediado .....	200
2.3. Acuerdo por mediación: la mediación como posible vía para alcanzar una transacción .....	201

2.4.	<i>Las partes como protagonistas del acuerdo y la implicación del mediador en la mediación</i> .....	203
2.5.	<i>La firma del acuerdo de mediación</i> .....	207
2.6.	<i>Requisitos de validez y contenido del acuerdo</i> .....	210
3.	Efectos del acuerdo de mediación .....	212
4.	La acción de nulidad: ineficacia del acuerdo de mediación por las causas que invalidan los contratos .....	216
5.	Su formalización como título ejecutivo .....	220
5.1.	<i>El aseguramiento del cumplimiento de los pactos alcanzados</i> .....	220
5.2.	<i>Antecedentes</i> .....	222
5.3.	<i>La formalización del acuerdo de mediación como título ejecutivo</i> .....	225
5.3.1.	La elevación del acuerdo a escritura pública .....	226
5.3.2.	La homologación judicial del acuerdo (*) .....	234
5.3.3.	La homologación arbitral .....	244
6.	Anexos .....	245
7.	Bibliografía .....	251

## PARTE III

### LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN. TÉCNICAS Y HABILIDADES

#### 5

<b>Mediación y negociación</b> .....	257
1. Diferencias de la negociación con la mediación. El papel de la negociación y sus técnicas en la mediación: el mediador como supervisor de la negociación de las partes ....	258
1.1. <i>Definición de negociación</i> .....	258
1.2. <i>Diferencias de la negociación con la mediación</i> .....	261
1.3. <i>Papel de las técnicas de negociación en mediación. El mediador como supervisor de la negociación de las partes</i> .....	262
2. Cómo se mide el éxito en una negociación .....	263
3. Estilos de negociación .....	269
3.1. <i>Introducción</i> .....	269
3.2. <i>Modelos o estilos según la interacción</i> .....	269
3.3. <i>Modelos o estilos según si se prioriza la relación o la sustancia</i> .....	270
4. Distinción entre posiciones e intereses de las partes .....	271
4.1. <i>Definición</i> .....	271
4.1.1. <i>Posiciones</i> .....	271
4.1.2. <i>Intereses</i> .....	271
4.2. <i>Proceso para identificar los intereses subyacentes a las posiciones</i> .....	272
4.3. <i>Características de la negociación basada en posiciones (también llamada posicional, competitiva, distributiva o de suma cero)</i> .....	273
4.4. <i>Características de la negociación basada en intereses (también denominada por principios, colaborativa o integrativa)</i> .....	274
5. Preparación de la negociación .....	275
5.1. <i>Introducción</i> .....	275
5.2. <i>¿Cómo lo hacemos?</i> .....	276

	<u>Página</u>
6. El «Proyecto Harvard de Negociación». Los siete elementos del «Método Harvard de Negociación» .....	280
6.1. <i>Introducción</i> .....	280
6.2. <i>Principios</i> .....	281
6.2.1. Las Personas .....	281
6.2.2. Los Intereses .....	282
6.2.3. Las Opciones .....	282
6.2.4. Los Criterios .....	282
6.3. <i>Los 7 elementos del método Harvard de negociación</i> .....	283
6.3.1. Intereses .....	284
6.3.2. Alternativas .....	284
6.3.3. Opciones .....	285
6.3.4. Legitimidad .....	285
6.3.5. Compromisos .....	286
6.3.6. Comunicación .....	286
6.3.7. Relación .....	287
7. Bibliografía .....	292

## 6

<b>Técnicas y habilidades en la mediación</b> .....	293
1. La comunicación en el proceso de mediación .....	293
2. Las dificultades en la comunicación .....	294
2.1. <i>Las dificultades de pensamiento</i> .....	295
2.2. <i>Las distorsiones cognitivas</i> .....	295
2.3. <i>Las alteraciones emocionales</i> .....	297
2.4. <i>Las reacciones defensivas</i> .....	298
2.5. <i>La retroalimentación en la comunicación</i> .....	299
3. Habilidades dirigidas a una comunicación eficaz .....	300
3.1. <i>Las técnicas de cuestionamiento</i> .....	300
3.1.1. Preguntas dirigidas a conocer información sobre la situación .....	301
3.1.2. Preguntas que producen transformaciones, cambios perceptivos y cambios en las posiciones .....	301
3.2. <i>Técnicas dirigidas al formato de la comunicación</i> .....	303
4. Bibliografía .....	313

## PARTE IV

### EL PERFIL DEL MEDIADOR Y LA CALIDAD DE LA MEDIACIÓN

## 7

<b>El perfil e identidad del mediador</b> .....	317
1. Introducción .....	317
2. La importancia de la figura del mediador/a como facilitador .....	318
3. La identidad del mediador/a .....	321
3.1. <i>¿Autoconocimiento... o autodesconocimiento?</i> .....	321

3.2.	<i>El mediador es un creador</i>	322
3.3.	<i>El mediador y la ciudadanía</i>	324
3.4.	<i>La identidad ternaria: la clave</i>	324
3.5.	<i>El mediador es inoportuno</i>	324
3.6.	<i>El mediador/a transformativo</i>	325
3.7.	<i>¿Es real la realidad? El mediador/a flexible y observador</i>	325
3.8.	<i>El sueño de la razón no produce monstruos</i>	326
3.9.	<i>Optimismo antropológico</i>	328
3.10.	<i>Diversos rasgos y factores de personalidad</i>	329
3.11.	<i>Miscelánea</i>	329
3.12.	<i>Mediación: ¿ciencia o arte?</i>	331
4.	<b>Aspectos cognitivo-emocionales</b>	332
4.1.	<i>Las emociones</i>	332
4.2.	<i>Algunos aspectos cognitivo-emocionales</i>	333
4.2.1.	<i>Ansiedad</i>	333
4.2.2.	<i>Depresión y abandono</i>	334
4.2.3.	<i>Disonancias cognitivas</i>	334
4.2.4.	<i>Atribuciones</i>	335
4.2.5.	<i>Cogniciones disfuncionales</i>	335
4.2.6.	<i>Victimización</i>	336
4.2.7.	<i>Agresividad: efecto boomerang</i>	336
4.2.8.	<i>La elaboración del duelo</i>	336
4.2.9.	<i>El sentimiento de culpa</i>	336
4.2.10.	<i>Carácter terapéutico</i>	337
4.2.11.	<i>¿Comunicación... o discomunicación?</i>	338
4.2.12.	<i>Cuestión de género</i>	340
5.	<b>Bibliografía</b>	349

## 8

	<b>La calidad de la mediación</b>	351
1.	<b>Introducción a la ética en gestión de conflictos</b>	351
2.	<b>Aproximación conceptual a la ética</b>	352
3.	<b>Principios inspiradores de la ética en mediación</b>	355
3.1.	<i>Participación voluntaria y capacidad de tomar decisiones</i>	355
3.2.	<i>Cualificación profesional y respeto al Derecho</i>	356
3.3.	<i>Neutralidad e imparcialidad</i>	356
3.4.	<i>Respeto a las partes</i>	356
3.5.	<i>Discusión informada y construcción de decisiones</i>	357
3.6.	<i>Facilitar la comunicación y favorecer la autonomía de las partes</i>	357
3.7.	<i>Gestionar los desequilibrios de poder en mediación</i>	357
3.8.	<i>Confidencialidad</i>	358
3.9.	<i>Enfoque hacia el futuro</i>	358
4.	<b>Regulación normativa europea, estatal y autonómica</b>	358
4.1.	<i>Ámbito europeo</i>	358
4.2.	<i>Ámbito estatal</i>	361
4.3.	<i>Ámbito autonómico</i>	363

	<u>Página</u>
5. Códigos de Conducta .....	363
6. Dilemas éticos en la intervención directa. Límites de la mediación. Mediación ante el desequilibrio de poder y violencia de género .....	365
7. Bibliografía .....	376

## PARTE V

### MEDIACIÓN PENAL, MERCANTIL, ADMINISTRATIVA, CONCURSAL, HIPOTECARIA Y DE CONSUMO

## 9

<b>El proceso de mediación en el ámbito penal</b> .....	379
1. Encuadre teórico: la mediación penal reparadora dentro del paradigma de la justicia restaurativa .....	380
1.1. <i>El modelo de justicia restaurativa</i> .....	380
1.2. <i>Diferencias entre dos paradigmas de Justicia en el ámbito Penal</i> .....	380
1.3. <i>Diferentes modelos de disciplina social, teniendo en cuenta la mayor o menor intensidad de dos parámetros: apoyo y control</i> .....	381
1.4. <i>Mediación Penal. Definición</i> .....	381
1.5. <i>Ventajas de la mediación</i> .....	382
1.6. <i>Aspectos positivos de la mediación dentro del sistema de justicia penal</i> .....	382
1.7. <i>Normativa relacionada con la mediación penal de adultos</i> .....	384
1.7.1. <i>Normativa de Naciones Unidas</i> .....	384
1.7.2. <i>Recomendaciones del Consejo de Europa</i> .....	385
1.7.3. <i>Normativa de la Unión Europea</i> .....	386
2. El proceso de mediación .....	387
2.1. <i>Derivación de casos de mediación en el ámbito penal</i> .....	387
2.2. <i>Criterios de derivación</i> .....	387
2.3. <i>Criterios para valorar el acceso de la víctima a programa de mediación</i> .....	388
2.4. <i>Modelos de intervención</i> .....	388
2.4.1. <i>Esquema general</i> .....	388
2.4.2. <i>Fases y movimientos del proceso de mediación</i> .....	389
2.4.3. <i>Modelo orientativo del circuito operativo dentro del procedimiento judicial</i> .....	390
2.5. <i>Principios informadores del modelo de mediación</i> .....	391
3. La premediación .....	391
3.1. <i>Tareas que ha de realizar la persona mediadora</i> .....	392
3.2. <i>Aspectos que se deben tener en cuenta</i> .....	392
3.3. <i>Elementos clave en las sesiones individuales</i> .....	393
3.4. <i>Ejemplo de consentimiento informado de participación en la mediación</i> .....	393
4. Metodología del diálogo en mediación .....	394
4.1. <i>Introducción</i> .....	394
4.2. <i>Fase 1: Apertura de la persona mediadora</i> .....	395
4.3. <i>Fase 2: Discurso inicial de las partes</i> .....	396
4.4. <i>Fase 3: Intercambio</i> .....	397
4.5. <i>Fase 4: Búsqueda y evaluación de soluciones</i> .....	397

	<u>Página</u>
4.6. Fase 5: Acuerdo .....	398
5. El seguimiento .....	399
5.1. Protocolo de seguimiento .....	399
5.2. Tipos de seguimiento .....	400
5.2.1. Seguimiento mensual para aquellos casos en que todavía no se ha dictado sentencia .....	400
5.2.2. Seguimiento semestral una vez dictada sentencia .....	401
5.3. Efectos de la mediación en el proceso penal .....	401
6. Bibliografía .....	407

## 10

<b>La mediación administrativa y judicial: planificación legal y estratégica para su puesta en funcionamiento</b> .....	409
1. Introducción .....	410
2. La planificación legal de la mediación administrativa .....	412
2.1. La mediación en la Constitución y en la Ley .....	413
2.2. La mediación en el marco de la autonomía de la voluntad .....	414
2.3. Características esenciales para el desarrollo de la mediación administrativa .....	415
2.3.1. La integración de la mediación en el derecho administrativo .....	415
2.3.2. La incorporación de la Mediación en el derecho positivo .....	415
2.3.3. La integración de la mediación en una jurisdicción especial .....	416
2.3.4. La distinción de la mediación de otras formas paccionadas en el ámbito administrativo .....	416
2.3.5. La expresión de la mediación en la doctrina y en la jurisprudencia ....	416
2.3.6. La inserción de la mediación en la doctrina de los ombudsmen .....	417
2.4. Los límites materiales de la mediación administrativa .....	417
2.4.1. La mediación no puede ser contraria al ordenamiento jurídico .....	417
2.4.2. La mediación frente a las potestades regladas de la Administración ..	417
2.4.3. La Mediación frente a las potestades discrecionales de la Administración .....	418
2.4.4. La Mediación no puede versar sobre materias no susceptibles de transacción .....	418
2.4.5. La Mediación tiene por objeto satisfacer el interés particular y público que tiene encomendado .....	418
3. Caracterización de la mediación administrativa y su puesta en escena .....	419
3.1. El conflicto en la Administración .....	419
3.2. Los desequilibrios del poder en el conflicto administrativo .....	420
3.3. Los intereses y necesidades en la mediación administrativa .....	427
3.4. Características de la mediación frente al proceso .....	428
3.4.1. Juzgar es una operación de inteligencia. Mediar es una operación de voluntad .....	429
3.4.2. Principio de justicia rogada y Principio de consensualidad .....	430
3.4.3. Legalidad y oportunidad .....	430
3.4.4. El Juez resuelve cuestiones del pasado. La mediación evita problemas de cara al futuro .....	431
3.4.5. Autoridad legal versus autoridad social o moral .....	432
4. Planificación estratégica para el funcionamiento de la mediación .....	433

	<u>Página</u>
4.1. <i>Consideraciones generales</i> .....	433
4.2. <i>La oportunidad de la mediación en el contexto actual</i> .....	435
4.3. <i>Aspectos formales y materiales de la mediación. Cuestiones operativas</i> .....	436
5. Descripción del proceso de mediación administrativa judicial .....	439
5.1. <i>Características y rasgos esenciales</i> .....	439
5.2. <i>Los objetivos de la mediación intrajudicial</i> .....	440
6. Manual de síntesis de un protocolo de derivación a mediación .....	441
6.1. <i>Estructura y forma de un documento actualizado</i> .....	441
6.2. <i>Bases de actuación para llevar a cabo la mediación en el proceso contencioso-administrativo</i> .....	443
6.2.1. <i>Concepto</i> .....	443
6.2.2. <i>Ámbito de aplicación</i> .....	443
6.2.3. <i>Suspensión del proceso contencioso-administrativo</i> .....	444
6.2.4. <i>La mediación institucional</i> .....	444
6.2.5. <i>Las partes en la mediación</i> .....	445
6.2.6. <i>Procedimiento de mediación</i> .....	445
6.2.7. <i>Desarrollo de las actuaciones de mediación</i> .....	447
6.2.8. <i>Terminación del procedimiento</i> .....	449
6.2.9. <i>Ámbito formal de la mediación</i> .....	450
6.2.10. <i>Ámbito material de la mediación</i> .....	450
6.2.11. <i>El acuerdo de mediación</i> .....	451
6.2.12. <i>Autorización del acuerdo de mediación</i> .....	452
6.2.13. <i>Ejecución de los acuerdos</i> .....	453
7. Anexos .....	453
7.1. <i>Marco legal de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa</i> .....	453
7.2. <i>Doctrina judicial mediación y terminación convencional</i> .....	454
7.3. <i>Tipología de casos. Criterios valorativos del juez o tribunal para derivar litigios a mediación</i> .....	458
7.4. <i>Hoja de ruta para un proyecto de mediación intrajudicial contencioso-administrativa</i> .....	459
7.5. <i>Formularios</i> .....	460
7.5.1. <i>Modelo de Providencia en el Procedimiento Abreviado de propuesta derivación a las partes del pleito a mediación</i> .....	460
7.5.2. <i>Modelo de Decreto en el Procedimiento Abreviado de derivación del pleito a mediación</i> .....	462
7.5.3. <i>Modelo Auto de Homologación de mediación intrajudicial en el Procedimiento Abreviado</i> .....	463
7.5.4. <i>Modelo Acta de inicio de mediación</i> .....	465
7.5.5. <i>Modelo de Acta de confidencialidad</i> .....	466
7.5.6. <i>Modelo Acuerdo de Mediación</i> .....	466
7.6. <i>Casos prácticos</i> .....	467
7.6.1. <i>Lesiones producidas por un bolardo</i> .....	467
7.6.2. <i>Extranjería</i> .....	468
7.6.3. <i>Tráfico y seguridad vial</i> .....	469
7.6.4. <i>Denegación entrada Policía Nacional armado en avión</i> .....	470
7.6.5. <i>Procesión Atea</i> .....	470

## 11

**Mediación en crisis económicas** ..... 473**Primera Parte. La mediación concursal en la ley de apoyo a los emprendedores y su internacionalización** ..... 474

1. Introducción. La mediación concursal. ¿La figura de las dos mentiras?	474
2. La mediación concursal en la Ley de apoyo a los emprendedores y su internacionalización	481
2.1. Antecedentes	481
2.2. Caracterización. La mediación concursal. Acuerdo extrajudicial de pagos y acuerdo de refinanciación	484
2.3. Los presupuestos	484
2.3.1. El presupuesto subjetivo	484
2.3.2. El presupuesto objetivo	490
2.4. El procedimiento extrajudicial. Ventajas asociadas a la mediación	492
2.4.1. Los defectos del sistema concursal	492
2.4.2. Los principios de la mediación como instrumentos para resolver los defectos del sistema concursal	495
2.5. La reducción de costes económicos	498
2.6. La neutralidad. El mediador concursal	500
2.7. La (ausencia de) confidencialidad	503
2.8. La (ausencia de) flexibilidad. Las limitaciones al contenido del convenio	506
3. El actual régimen de la mediación concursal. Las peculiaridades de la mediación concursal	508
3.1. Funciones del mediador concursal	508
3.2. Cualificación y nombramiento del mediador concursal	509
3.3. Adaptación de los principios de la mediación para alcanzar el acuerdo extrajudicial de pagos	512
3.3.1. Voluntariedad	512
3.3.2. Imparcialidad	514
3.3.3. Neutralidad	515
3.3.4. Confidencialidad	516
3.3.5. Flexibilidad	520
4. El procedimiento extrajudicial de pagos: propuesta de metodología técnica para su desarrollo	522
4.1. Las fases del procedimiento extrajudicial de pagos y métodos para su desarrollo	522
4.1.1. Fase del nombramiento del mediador	523
4.1.2. Fase de comprobación y elaboración de la propuesta	524
4.1.3. La elaboración de la propuesta. Preparación e inicio del proceso de texto único	524
4.1.4. La elaboración de la propuesta. Caso de numerosos acreedores y organización de grupos con métodos de World Café	525
4.1.5. La elaboración de la propuesta. Redacción del primer borrador del proceso de texto único	526
4.1.6. Fase de la aprobación del plan de pagos. Reunión y aprobación del acuerdo extrajudicial de pagos como texto final del proceso	529
5. Bibliografía correspondiente al trabajo realizado por la profª Esperanza Gallego Sanchez	531

	<u>Página</u>
6. Bibliografía correspondiente al trabajo realizado por el prof. Eduardo Vázquez de Castro .....	533
<b>Segunda parte. La negociación y la mediación hipotecaria .....</b>	<b>535</b>
1. El impulso europeo a la vía negociada de solución .....	535
2. La alternativa convencional. La negociación y mediación hipotecaria .....	539
2.1. <i>Negociación y mediación. Ámbito de aplicación</i> .....	539
2.1.A. Cuestiones generales. El contexto del ámbito de la <i>autonomía de la voluntad</i> ante las ejecuciones hipotecarias .....	539
2.1.B. Negociación o mediación <i>sui generis</i> para evitar o mitigar los efectos de las ejecuciones hipotecarias .....	540
2.1.C. Diferencias entre negociación y mediación .....	546
3. La «mediación hipotecaria» en España .....	547
4. Situaciones de desequilibrio. Relaciones de poder asimétrico y reequilibrar la situación .....	549
5. La posibilidad de acuerdos entre acreedor y deudor hipotecario .....	554
5.1. <i>Las posibilidades de acuerdo entre acreedor y deudor hipotecario y el papel del tercero que asiste y supervisa las negociaciones</i> .....	554
5.2. <i>Los contenidos de los posibles acuerdos alcanzados entre acreedor y deudor hipotecario</i> .....	558
5.3. <i>La mediación hipotecaria institucional. Redes de oficinas de mediación hipotecaria</i> ....	561
6. Bibliografía .....	565
 <b>12</b>	
<b>La mediación en materia de consumo .....</b>	<b>567</b>
1. Introducción .....	568
2. La mediación como método independiente y como instrumento al servicio de las juntas arbitrales de consumo .....	570
3. El respeto al principio de tutela judicial efectiva en el arbitraje y la mediación de consumo .....	574
4. Especialidad de la mediación como método de resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa, experiencia y debate .....	577
4.1. <i>Los principios de mediación en materia de consumo</i> .....	578
4.2. <i>El ámbito de la mediación en materia de consumo</i> .....	579
4.3. <i>Las fases del proceso de mediación en consumo</i> .....	580
4.3.1. Premeditación .....	580
4.3.2. Apertura de la mediación .....	581
4.3.3. Cuéntame .....	581
4.3.4. Análisis del conflicto .....	581
4.3.5. Análisis de posibles soluciones .....	581
4.3.6. Llegar a un acuerdo y, en su caso, asistir a su formulación .....	582
5. Elementos para el debate sobre la mediación en consumo .....	587
6. Reclamaciones de consumo en las que existe obligación de atención o respuesta y resolución por parte de órganos administrativos .....	589
6.1. <i>Sector de las telecomunicaciones</i> .....	591
6.2. <i>Sector financiero y de crédito</i> .....	592
6.3. <i>Sector seguros y fondos de pensiones</i> .....	594
6.4. <i>Mercado de valores e inversión</i> .....	595

	<u>Página</u>
6.5. Sector energético .....	595
7. Resolución de litigios en línea en materia de consumo (mediación electrónica en materia de consumo) .....	597
8. La Regulación Programada En Materia De Resolución Alternativa De Conflictos En Materia De Consumo .....	602
8.1. Consideraciones generales .....	602
8.2. Los mediadores en materia de consumo .....	603
8.3. Confluencia de la Resolución de Disputas en Línea en materia de consumo y en asuntos civiles y mercantiles. La mediación electrónica .....	606
9. Conclusiones .....	609
10. Anexo .....	611
10.1. Novedades legislativas y reglamentarias en materia de mediación en consumo .....	611
10.1.1. Breve referencia al Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo .....	611

## PARTE VI

### MEDIACIÓN Y RESPONSABILIDAD CIVIL

#### 13

<b>Mediación y responsabilidad civil</b> .....	619
1. Concepto legal de mediación y mediador .....	619
1.1. Concepto legal de mediación .....	619
1.2. Requisitos legales para ser Mediador .....	620
2. Normas que regulan la responsabilidad civil del mediador .....	622
2.1. Responsabilidad por incumplimiento del encargo de mediación .....	622
2.2. Normas específicas, en especial, el deber de confidencialidad .....	625
3. Responsabilidad civil de la institución de mediación .....	625
4. Presupuestos de la responsabilidad civil del mediador .....	627
5. La responsabilidad del mediador en el sistema de responsabilidad civil contractual	631
6. Responsabilidad civil ex delicto y responsabilidad de las Administraciones Públicas .....	633
7. Régimen administrativo sancionador en legislaciones autonómicas de mediación ....	635
8. Conclusiones .....	639
Bibliografía .....	642
<b>Protocolos del Servicio de Mediación</b> .....	643

### ANEXO NORMATIVO

#### Legislación básica

<i>Ley 4/2014, de 1 abril</i> .....	661
<i>Ley 9/2015, de 25 mayo.</i> .....	681
<i>Ley 29/2015, de 30 julio.</i> .....	765
<i>Ley 39/2015, de 1 octubre.</i> .....	795
<i>Ley 5/2012, de 6 julio.</i> .....	867
<i>Directiva 2008/52/CE, de 21 mayo, Parlamento Europeo.</i> .....	883

---

	<u>Página</u>
<i>Ley 15/2005, de 8 julio.</i> .....	889
<i>Ley 1/2000, de 7 enero.</i> .....	913
<b>Í</b> <b>Índice Analítico</b> .....	941