

# Punto Neutro de Promoción de la Mediación de la Región de Murcia.

INICIATIVA DEL GRUPO EUROPEO DE MAGISTRADOS POR LA MEDIACIÓN,  
COORDINADA DESDE EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

**Grupo  
dos**

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A MEDIACIÓN DE CONFLICTOS NO JUDICIALIZADOS.

MERCANTIL.

## 1. Criterios e indicadores para la identificación de asuntos idóneos para derivar a mediación.

### Indicadores comunes a todas las profesiones.

- Incumplimiento de obligaciones pactadas en contratos verbales o escritos, tales como, obligaciones de pago, plazos de cumplimiento, ejecución de la obra o servicio, etc.
- Rectificación, retirada de productos, y marcas relativas a los supuestos ataques a la propiedad industrial, marcas y patentes.
- Ejercicio de acciones relativas a competencia desleal.
- Reclamaciones de cantidad por derechos que genera la propiedad intelectual.
- Conflictos relativos a publicidad.
- Condiciones generales de la contratación.
- Reclamaciones en materia de sociedades cooperativas, altas y bajas de cooperativistas y reclamaciones de cantidades entregadas.

### Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de fabricante y/o distribuidor de productos:

- Discrepancias en cuanto a zonas de distribución de productos entre distintos comercializadores y/o el fabricante.
- Conflictos en cuanto a la calidad o etiquetado del producto.
- Conflictos en el cumplimiento de los plazos y condiciones de entrega pactadas.
- Rectificación, retirada de productos, en general problemas por competencia desleal.

### Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de venta de bienes a consumidores y usuarios:

- Reclamaciones de clientes por las condiciones y/o calidad del producto.
- Reclamaciones por responsabilidad civil derivadas de daños ocasionados por algún producto.

### Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de transporte nacional e internacional:

- Desperfectos en la carga.
- Conflictos por retraso en la entrega.
- Términos y condiciones de entrega pactados.

### Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de medios de comunicación:

- Reclamaciones de cantidad por los derechos que genera la propiedad intelectual, por ejemplo, por el uso de imágenes y/o sonidos que regula la ley de la propiedad intelectual.
- Conflictos por la utilización de expresiones o la difusión de mensajes ofensivos.
- Conflictos por la utilización de la imagen de personas sin su consentimiento y/o conocimiento.

### Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de prestador de servicios de la sociedad de la información (materia civil o mercantil):

- Reclamaciones de usuarios o afectados por calumnias o injurias realizadas en una comunidad online.
- Reclamaciones o conflictos en transacciones que se llevan a cabo en plataformas de interacción de empresarios on-line por las distintas obligaciones legales de su sitio web (publicidad, el proceso de contratación, Condiciones Generales de Contratación, régimen legal de las ventas a distancia de la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista, ajuste a la legalidad de una campaña de promoción comercial realizada por vía electrónica, estrategia de descarga de responsabilidad por las actuaciones de los usuarios, privacidad y protección de datos personales (Ley Orgánica de Protección de Datos).

- Reclamaciones por protección de la imagen personal, atentados contra el honor de las personas, propiedad intelectual y derechos de autor, propiedad industrial –gestión y protección de la marca y del dominio-.

**Indicadores o casos típicos específicos de las entidades financieras (también materia civil o mercantil):**

- Reclamaciones por la contratación de productos basadas en una información o comunicación errónea para con el cliente por parte de la entidad.
- Impagos o retraso en el pago de créditos.
- Reclamaciones de clientes por el cobro de comisiones y otros importes.

**Indicadores o casos típicos específicos de la actividad de prestador de servicios de confianza (tales como, a título meramente ejemplificativo, abogado, economista, procurador, auditor, arquitectura, ingeniería, etc.) (materia civil y mercantil si se genera por empresas):**

- Impago de honorarios o discrepancias en cuanto a su determinación.
- Discrepancias en cuanto a la calidad o condiciones del servicio prestado.
- Problemas en los plazos de prestación de los servicios.
- Discrepancias por el resultado del servicio prestado.

**Indicadores o casos típicos específicos para conflictos producidos en el seno o a consecuencia de Juntas generales y/o asambleas de socios de las distintas organizaciones mercantiles existentes (sociedad anónima, sociedad limitada, sociedad cooperativa, etc.):**

- Existencia de socios y/o administradores con intereses contrapuestos a los de la organización.
- Discrepancias en cuanto a las distintas alternativas para solucionar una situación de crisis patrimonial (disolución, liquidación o concurso de acreedores).
- Discrepancias en cuanto a la liquidación del patrimonio de una empresa en liquidación.
- Existencia de socios conflictivos con deseo de vender sus acciones; discrepancias en cuanto a las condiciones de dicha venta.
- Solicitud judicial para convocar Junta de accionistas, cuando sean procedentes, así como nombramiento de liquidadores en caso de conflicto.
- Impugnación de acuerdos sociales.
- Sanciones a socios.
- Ejercicio del derecho de separación o exclusión de socios.

**Indicadores o casos típicos específicos para conflictos producidos en empresas familiares, con independencia del objeto de las mismas:**

- Discrepancias en cuanto a la forma de llevar el negocio o en cuanto a decisiones estratégicas y de futuro de la empresa.
- Problemas de aplicación o incumplimiento del protocolo familiar.
- Conflictos generalizacionales entre los distintos miembros de la familia en la empresa.

**Indicadores o casos típicos específicos para conflictos producidos en los contratos de ejecución de obra y de edificación (constructor, contratistas, subcontratistas, etc.)**

- Discrepancias en cuando a la ejecución de la obra (plazos de ejecución, calidades, precio, nuevas partidas, etc.)
- Conflictos en cuanto a suministro de los bienes.
- Conflictos entre contratistas y subcontratistas.
- Conflictos con la arquitectura o ingeniería, o entre estos y los contratistas.
- Modificaciones en la ejecución de la obra inicialmente planeada.
- Conflictos por incumplimientos de terceros ajenos a la obra que provoquen a su vez incumplimientos por parte del contratista y/o del subcontratista.

**2. Especialidades de la normativa aplicable a la Mediación en contratos de comercio internacional.**

---

La mediación en el ámbito internacional es clave para la resolución de conflictos y controversias en cuanto al cumplimiento de contratos internacionales derivados de relaciones mercantiles entre comerciantes de distintos países, sea cual fuere el contrato de compra-venta objeto de la operación transnacional o internacional (operaciones de exportación o importación).

En este ámbito es importante que los mediadores tengan conocimientos de cuál es la Ley aplicable a los contratos internacionales. En este sentido destaca la **Nueva Lex Mercatoria** es el Derecho específico de las relaciones comerciales internacionales (*the law proper to international economic relations*). El contenido de la Nueva Lex Mercatoria queda recogido en tres tipos: 1) Principios Generales del Derecho relativos a las relaciones comerciales internacionales, 2) Usos y prácticas uniformes observados en la práctica comercial internacional como pe; Las Reglas Uniformes sobre los créditos documentarios (L/c, letter of credit) o los Incoterms 2010, preparados todos ellos por la Cámara de Comercio Internacional y, 3) Reglas producidas por los árbitros en el comercio internacional.

Por otro lado el Reglamento de Roma I (RR-I) determina la ley aplicable en caso de conflicto de leyes se aplica a las obligaciones contractuales pero sólo en las situaciones que impliquen un conflicto de leyes. Dicho reglamento emplea puntos de conexión en "cascada" o "escalera". La ley aplicable al contrato es la siguiente: el contrato se rige por la ley elegida por las partes, siempre que la elección de la ley del contrato sea válida y se ajuste a los términos del art. 3 RR-I y en el caso de que sea a falta de una elección de Ley por los contratantes, o si tal elección no es válida, deben distinguirse varias situaciones.

En cuanto a la mediación privada (Ley aplicable-Mediador), el contrato de mediación privada es aquél por el que las partes acuerdan acudir a un proceso cualquiera que sea su nombre, en el que dos o más partes en un litigio son asistidas por un tercero para alcanzar un acuerdo para su resolución. Dos aspectos deben distinguirse:

a) El contrato de mediación entre las partes, se rige por la Ley elegida por las partes en las condiciones del art 3 RR-I y en su defecto, es aplicable la Ley del país con el que el contrato presenta los vínculos más estrechos, pues el contrato de mediación carece de prestación característica. En condiciones normales, la mediación presenta una vinculación muy estrecha con el país cuya Ley rige la relación jurídica a la que se refiere la mediación. Si esta vinculación no es significativa, puede señalarse que el contrato se regirá por la Ley del país donde tengan su sede común los contratantes. En su defecto, se aplicará la Ley del país donde deba surtir efecto la mediación, y si éste contrato que ambas partes pueden firmar con el mediador o institución de mediación es un contrato de prestación de servicios, que se rige por la ley elegida por las partes en las condiciones del art. 3 RR-I y en su defecto, por la Ley del país de la residencia habitual del mediador, que es un prestador de servicios (art. 4.1.b RR-I). Dependiendo de los casos de mediación, familia, consumo...etc se aplicará la Ley de un sitio u otro, pero por lo general es la Ley del país de residencia habitual del mediador.