

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CÁDIZ

Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios

**SERVICIO DE ATENCIÓN A  
CONSUMIDORES Y USUARIOS**



**CODC**  
Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz



## Introducción

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante LMACM), introdujo en la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales la siguiente redacción del apartado ñ) del art. 5 que enumera las funciones que les compete: *“Impulsar y desarrollar la mediación, así como desempeñar funciones de arbitraje nacional e internacional, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente”*.

En su art. 5 la LMACM describe igualmente a las Instituciones de Mediación como *“... a las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores...”*.

También la actual redacción de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales (LCP), establece en su Artículo 12 que los Colegios debían dotarse de un servicio de atención a los colegiados y a los consumidores o usuarios: *“1. Los Colegios Profesionales deberán atender las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados. 2. Asimismo, los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses. 3. Los Colegios Profesionales, a través de este servicio de atención a los consumidores o usuarios, resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho”*.

Los Estatutos del Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz (Orden de la Consejería de Justicia e Interior de 8 de noviembre de 2013, por la que se aprueba la modificación de los Estatutos del Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz y se dispone su inscripción en el Registro de Colegios Profesionales de Andalucía, BOJA Nº 242 de 12/12/2013), establece como una de sus funciones, en el artículo 13: *“18. Intervenir en procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación, así como en los conflictos que por motivos profesionales se susciten entre los colegiados, entre los colegiados y los ciudadanos, y entre estos cuando lo decidan libremente, todo ello de acuerdo con la normativa vigente que regule dichos procedimientos o las normas particulares aprobadas por el Colegio”*.

Igualmente en su Artículo 25. *“Comisión de Ética, Deontología y Mediación”*, describe como una de las funciones de esta Comisión: *“c. Mediar, conciliar y arbitrar en los conflictos surgidos entre colegiados así como entre éstos y sus pacientes”*.

También en su Artículo 102. *“Mediación, arbitraje y conciliación”*, expone que: *“Independientemente de las acciones judiciales que todo colegiado, paciente o personas jurídicas puedan ejercitar para resolver los conflictos de todo orden que pudieran surgir entre ellos, el Colegio, por medio de su Junta de Gobierno o de la Comisión de Ética, Deontología y Mediación podrá realizar una labor de mediación, arbitraje o conciliación. La Asamblea podrá aprobar un*

*reglamento que regule el funcionamiento de la Comisión o podrá acordar la aplicación analógica o subsidiaria de los procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación que estuvieran previstos en la legislación civil o administrativa.”*

En base a lo anterior, el Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz (CODC), a través de sus órganos de gobierno, ha promovido constituirse como Institución de Mediación conforme a la citada LMACM, creando el Servicio de Mediación del Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz (SMCODC).

## **CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto.**

El objeto de este Reglamento es regular el funcionamiento del Servicio de Mediación del Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz y el procedimiento a seguir en las mediaciones que se tramiten desde el mismo, en aquellos aspectos no contemplados en la vigente LMACM y normativa complementaria.

### **Artículo 2. Comisión, Gestión y Coordinación.**

El Servicio de Mediación del Colegio Oficial de Dentistas de Cádiz formará parte del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios exigido por la Ley de Colegios Profesionales, y estará gestionado y coordinado por la Comisión de Ética, Deontología y Mediación del CODC, dentro de las funciones ya conferidas por sus vigentes Estatutos.

El Servicio de Mediación deberá tener suscrito el correspondiente seguro de responsabilidad civil, de acuerdo con la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles; y estar inscrito en el Registro de Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia.

### **Artículo 3. Funciones de la Comisión de Ética, Deontología y Mediación del CODC, referentes al Servicio de Mediación.**

1. Coordinar el Servicio de Mediación del CODC.
2. Proponer a la Junta de Gobierno la inclusión y exclusión del Listado de Mediadores del CODC, conforme a los requisitos estipulados en el presente Reglamento.
3. Elegir y designar en función de la disponibilidad y carga laboral, a los mediadores actuantes en cada procedimiento a partir del Listado de Mediadores del CODC.
4. Establecer y aplicar procedimientos de control de calidad para evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de la labor de mediación del Servicio.
5. Cualquier otra que considere necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio de Mediación.

## CAPITULO II. DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

### Artículo 4. Concepto de mediación.

Conforme al art. 1 de la LMACM, se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

### Artículo 5. Ámbito de aplicación.

1. El Servicio de Mediación del CODC se constituye como Institución de Mediación de acuerdo al art. 5 de la LMACM. El presente Reglamento se aplicará a los procedimientos de mediación tramitados por el Servicio de Mediación del CODC, dentro de su Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios exigido por el art. 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, que tramita y resuelve cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presentan por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.
2. Dicho Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios resolverá sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, ofreciendo los intervención del Servicio de Mediación del CODC, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho.
3. Las quejas, o reclamaciones que aborde el SMCODC estarán relacionadas únicamente con tratamientos o servicios de prevención, protección y rehabilitación de la salud bucodental realizados en la provincia de Cádiz y referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados de la Organización Colegial de Dentistas de España.
4. Serán rechazadas las quejas o reclamaciones que presenten mala fe, abuso de derecho, carencia de fundamento o inexistencia de legítima pretensión; y aquellas que, más allá de lo que es el contexto de una reclamación, utilicen un lenguaje despectivo, soez, insultante o alusivo a conductas penales, por cuanto que, en este último caso, el Colegio no es competente para la resolución con carácter extrajudicial de una acusación en el orden jurisdiccional penal.
5. Conforme al contenido del art. 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, escapa de las competencias del Servicio Atención a Consumidores y Usuarios del CODC y por tanto de su Servicio de Mediación, pronunciarse o intervenir en controversias puramente comerciales, económicas, financieras o mercantiles, ajenas a la práctica habitual de la odontología o a los facultativos colegiados en la Organización Colegial de Dentistas de España implicados.

### **Artículo 6. Procedimiento de mediación.**

1. El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del CODC mantendrá un formulario normalizado en la web corporativa del CODC para facilitar el trámite de solicitud de mediación al SMCODC, debiendo facilitar la presentación de la misma por medios electrónicos.
2. El procedimiento aplicado por el Servicio de Mediación del CODC se corresponderá con el estipulado en el Título IV de la vigente LMACM.
3. Tras recibir la solicitud de mediación de las partes involucradas, el mediador designado podrá requerir a ambas partes la información, documentación o material necesarios para el correcto desempeño de su tarea y, para casos cuya complejidad lo justifique, solicitar a la Comisión de Ética, Deontología y Mediación del CODC los informes que estime necesarios sobre la controversia origen del conflicto, a efectos de facilitar la labor de mediación.
4. Igualmente, en los casos de especial complejidad que así lo requieran y a solicitud y consentimiento de las partes, podrá nombrarse a un perito experto en aspectos de la controversia, que será sufragado por ambas partes y que se limitará exclusivamente al asesoramiento técnico en los aspectos que las partes requieran.
5. Tras la tramitación y archivo de cada expediente, con independencia del resultado o motivo de archivo, la Comisión de Ética, Deontología y Mediación del CODC valorará la posible existencia de vulneraciones del vigente Código Ético y Deontológico aplicable por parte de los colegiados implicados, elevando dicha valoración a la Junta de Gobierno del CODC para que proceda al estudio y evaluación en conjunto de los hechos y documentación obrantes en el expediente y dilucidar posibles infracciones del vigente marco legal inherente a la colegiación por parte de los colegiados implicados; con la adopción de los oportunos acuerdos de apertura de los correspondientes expedientes sancionadores que procediesen. De esta fase no tendría conocimiento el reclamante al no ser parte interesada (la instrucción de esta etapa solo compete a Colegio y colegiado).

### **Artículo 7. Las partes en la mediación.**

1. Las partes involucradas en los procedimientos tramitados por el SMCODC se atenderán a lo estipulado en el art. 10 de la vigente LMACM.
2. El SMCODC intervendrá únicamente en controversias relacionadas con tratamientos o servicios de prevención, protección y rehabilitación de la salud bucodental realizados en la provincia de Cádiz y referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados (ó Sociedades Profesionales) de la Organización Colegial de Dentistas de España, escapando de sus competencias intervenir en temas puramente comerciales, económicos, financieros o mercantiles, ajenos a la práctica habitual de la odontología ó a los facultativos colegiados en la Organización Colegial de Dentistas de España implicados.

3. Mediación entre consumidores o usuarios (pacientes) y colegiados. Del apartado anterior se deriva que el SMCODC intervendrá únicamente en controversias surgidas en la demarcación de la provincia de Cádiz, entre dentistas colegiados en la Organización Colegial de Dentistas de España (de una parte), y cualquier consumidor o usuario (paciente) que contrate los servicios profesionales de los citados colegiados, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses (de la otra).
4. Mediación entre Colegiados. Los Colegios Profesionales deberán atender igualmente las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados (art. 12 LCP), por lo que el SMCODC podrá también intervenir en controversias entre colegiados del CODC o ejercientes en la demarcación territorial del CODC (provincia de Cádiz).
5. Las partes deberán asistir personalmente a las sesiones de mediación o hacerse representar por personas que tengan capacidad de decisión y poder suficiente para llegar a acuerdos y conozcan los intereses implicados. Las partes pueden asistir a las sesiones acompañadas de sus Letrados u asesores, comunicándolo al mediador con antelación suficiente para garantizar el conocimiento y reciprocidad de la otra parte. Si alguna de las partes fuere una persona jurídica (Sociedad Profesional por ejemplo), deberá notificar al mediador el nombre, domicilio y datos de contacto de la/s persona/s que concurrirá/n en su representación a las sesiones del proceso de mediación. Estos representantes, deberán acreditar tener las facultades de renunciar, transigir, comprometer y aprobar convenios relativos a la controversia.
6. Si quien asista a las sesiones de mediación es un representante legal de una de las partes, deberá acreditar debidamente su representación y el alcance de sus facultades antes del inicio de la primera sesión de mediación. La Mediación no se iniciará o continuará hasta que tal capacidad y autoridad queden acreditadas.

#### **Artículo 8. Incompatibilidades, inhabilitaciones, recusación y sustituciones de mediadores.**

Cada parte podrá rechazar al mediador designado por causa justificada, dentro de los cinco días hábiles siguientes de haberles sido notificada tal designación.

En caso de que concurra una razón que pudiera comprometer o causar dudas sobre su imparcialidad, de la cual el mediador designado tenga conocimiento, deberá excusarse conforme a lo dispuesto en el Código de Conducta Europeo para Mediadores y legislación vigente. En todo caso deberá revelar antes de iniciar o continuar su tarea, a las partes cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad, o apariencia de imparcialidad, o generar un conflicto de intereses. Reconocida la causa de incompatibilidad, el mediador se retirará y se designará a un nuevo mediador dentro de los tres días hábiles siguientes.

Todo lo anterior será igualmente aplicable si concurriera durante el proceso de mediación una causa sobrevenida de incompatibilidad del mediador.

### **Artículo 9. Funciones del mediador en el procedimiento de mediación.**

El mediador carece de autoridad para imponer un acuerdo a las partes, únicamente les ayudará a llegar por sí mismas a una solución satisfactoria para su conflicto. El mediador está autorizado para dirigir el proceso de mediación, para lo cual sus funciones serán, sin perjuicio de lo dispuesto en la LMACM:

- a) Gestionar el procedimiento, velando para que no se produzcan desequilibrios de poder entre las partes que imposibiliten llegar a un acuerdo satisfactorio.
- b) Promover la creación de condiciones positivas para reconducir un conflicto a un proceso de diálogo. Convocar a las partes a sesión conjunta o privada.
- c) Poner término al proceso de mediación si considera que este mecanismo no podrá contribuir a la resolución de la disputa.
- d) Facilitar y dinamizar la comunicación y el entendimiento entre las partes, así como la generación de opciones.
- e) Adoptar las demás medidas adecuadas para la conducción del proceso de mediación.

### **Artículo 10. Notificaciones.**

Todas las notificaciones que deban efectuarse con motivo de la mediación, se realizarán por el medio que el SMCODC estime más adecuado para agilizar el proceso. En cumplimiento del deber de confidencialidad, los documentos que contengan información esencial acerca de la mediación solo podrán ser enviados por medios que aseguren la privacidad de su contenido de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

## **CAPITULO III. DEL LISTADO DE MEDIADORES DEL SMCODC**

### **Artículo 11. Requisitos para la incorporación y permanencia en el Listado de Mediadores del SMCODC.**

1. Deberán ser personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.
2. Deberán estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.
3. A efectos de garantizar la posesión de unos conocimientos mínimos en aspectos legales y clínicos relacionados con la odontología, deberán ser colegiados de la Organización Colegial de Dentistas de España (al corriente de sus obligaciones colegiales, habilitados para el ejercicio profesional y sin sanciones deontológicas en vigor); o prestadores de servicios contratados por el CODC; o empleados del CODC.

4. Deberán tener cubierta la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervengan mediante un seguro o garantía equivalente, conforme a la normativa vigente.
5. Deberán estar inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, como garantía de la formación y el aseguramiento requeridos.

La incorporación a la Lista de Mediadores del SMCODC deberá ser aprobada por la Junta de Gobierno del CODC a propuesta de su Comisión de Ética, Deontología y Mediación.

#### **Artículo 12. Exclusión del Listado de Mediadores del SMCODC.**

Se excluirá del listado de Mediadores al mediador que lo solicite expresamente o incurra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Incumplir alguno de los requisitos exigidos para su inclusión y permanencia en el artículo anterior.
2. Negación injustificada a instruir un expediente que le haya sido asignado.
3. Inasistencia injustificada a alguna sesión de procesos de mediación asignados.
4. Infracción de lo estipulado por este Reglamento, por el Código de Conducta para el Ejercicio Profesional de la Mediación en Andalucía, por el Código de Conducta Europeo para Mediadores, la LMACM u otras normas complementarias que resulten de aplicación.

La exclusión de la Lista de Mediadores del SMCODC deberá ser aprobada por la Junta de Gobierno del CODC a propuesta de su Comisión de Ética, Deontología y Mediación.

#### **Artículo 13. Obligaciones del mediador.**

La actuación de los mediadores del SMCODC deberá acomodarse a lo estipulado en este Reglamento, en el Código de Conducta para el Ejercicio Profesional de la Mediación en Andalucía, en el Código de Conducta Europeo para Mediadores, la LMACM y demás normas complementarias que le resulten de aplicación en su desempeño.

#### **Artículo 14. Incompatibilidades.**

En caso de concurrir alguna causa que pudiera comprometer o causar dudas sobre la imparcialidad del mediador designado, éste deberá excusarse conforme a lo dispuesto en el indicado Código de Conducta para el Ejercicio Profesional de la Mediación en Andalucía, Código de Conducta Europeo y en la LMACM dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de designación.

En todo caso deberá comunicar a las partes, antes de iniciar o continuar su tarea, cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad, apariencia de imparcialidad o generar un conflicto de intereses.

Reconocida la causa de incompatibilidad, el mediador se abstendrá y será designado otro.



Todo lo anterior se aplicará si durante el proceso de mediación concurriera alguna causa sobrevenida de incompatibilidad.

#### **Artículo 15. Publicidad de la condición de Mediador del SMCODC.**

Los mediadores inscritos en el Listado de Mediadores del SMCODC podrán hacer publicidad de tal condición siempre que lo haga de forma honesta y digna.

### **CAPÍTULO IV. CONDICIONES ECONÓMICAS**

#### **Artículo 16. Coste de la mediación.**

1. Los posibles gastos de administración y asignación de honorarios a los Mediadores actuantes, así como la repercusión de los mismos en las partes implicadas en los procesos de Mediación deberán estar recogidas en el Presupuesto y Reglamento de Ejecución Presupuestaria del CODC que afecte al ejercicio en curso en el momento de entrada de la solicitud de mediación.
2. Las tablas de posibles gastos de administración, honorarios, bonificaciones, etc... deberán ser aceptadas por las partes afectadas, con anterioridad al inicio del procedimiento de mediación.

#### **Artículo 17. Pago del Servicio de Mediación.**

Aceptada la solicitud de mediación, las partes que la soliciten deberán abonar los gastos de administración y gestión que procedan y que no estarán sujetos a devolución. Si alguna de las partes no realizase el citado pago en el plazo de cinco días, se podrá dar por concluido el procedimiento notificándose a las partes, y sin que ello las dispense del pago de los importes ya devengados.

Designado el mediador y antes del inicio de la Sesión Informativa, se habrán de abonar por las partes una provisión de fondo de los honorarios del mediador, correspondientes al coste mínimo establecido para el servicio de mediación solicitado. Estos honorarios, si posteriormente alguna de las partes o ambas desisten de la mediación, por causas no imputables al mediador, no serán reembolsables.

Finalizada la mediación se calculará el coste total de la misma. Los costes resultantes de la mediación, salvo pacto en contrario, se dividirán por partes iguales entre las partes, independientemente del resultado de la mediación.

Los demás gastos que puedan originarse en el proceso de mediación, como honorarios del mediador, peritajes, traslados u otros, serán solventados a partes iguales por las partes intervinientes, salvo acuerdo en contrario.

Al finalizar el proceso, el CODC y Mediador/es emitirán a las partes la/s factura/s que procedan por los gastos y derechos devengados. Tanto los derechos como los honorarios se incrementarán con el I.V.A. que proceda.

**Disposición adicional. Aprobación y Modificación del presente Reglamento.**

Conforme a los vigentes Estatutos del CODC, la aprobación y modificación del presente Reglamento corresponde a su Junta de Gobierno y Asamblea General de Colegiados.

**Disposición final. Entrada en vigor.**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Asamblea General de Colegiados del CODC.

***Diligencia:*** Para hacer constar que el presente Reglamento fue aprobado en Junta de Gobierno celebrada el 16/10/2020 y posterior Asamblea General celebrada el 27/05/2021.