

## Reclamar 3.6: Mediación de la Hoja de Quejas y Reclamaciones en la OMIC

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Viernes, 08 de Mayo de 2020 08:27

---

Mediación de una Reclamación ¿Qué es la mediación del conflicto?

Es un proceso que busca, con la ayuda de un mediador/a, alcanzar un **acuerdo satisfactorio** en un conflicto en materia de consumo, en base a la voluntad de las partes implicadas, la legislación y el sentido común.

La mediación es un proceso

**dinámico y personalizado**

en el que la persona mediadora-informadora en base a sus conocimientos en la normativa y su experiencia busca la solución al conflicto planteado.

Una de las principales características de la mediación de consumo es que la persona mediadora-informadora es

**neutral**

frente al conflicto, no esta de parte de la persona reclamante ni de la parte reclamada.

Dependiendo del conflicto y con la finalidad de llegar a un acuerdo la persona informadora-mediadora podrá

**requerir la presencia de las partes**

o

**pruebas originales**

para su evaluación en el Servicio o envío de productos a laboratorios oficiales. En otras ocasiones podrá

**personarse en el lugar del hecho**

para inspeccionar y evaluar el motivo del conflicto. Siendo en todas la ocasiones herramientas o posibilidades que,

**a libertad de la persona informadora-mediadora**

, podrán utilizarse para resolver el conflicto.