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 medición 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.