

COMUNIDAD DE MADRID

PMED

Plataforma de
Intermediaciones
en materia
de Consumo



Comunidad
de Madrid



Naturaleza de la intermediación

- ✓ Sistema extrajudicial de solución de conflictos.
- ✓ Voluntario.
- ✓ Amistoso.
- ✓ Libre.
- ✓ No reglado.
- ✓ Flexible.
- ✓ Gratuito.
- ✓ Sin intervención de un tercero en la adopción de la solución.



Marco de diálogo y negociación

La intermediación se basa en la voluntad de las partes y posibilita un marco de diálogo y negociación entre las partes, propiciando su acercamiento y entendimiento, a fin de alcanzar una solución al conflicto, de forma:

- ✓ Segura y activa.
- ✓ Cómoda, ágil y eficaz.
- ✓ Accesible para todos.



Las soluciones alcanzadas son de obligado cumplimiento.

El incumplimiento de lo acordado constituye una infracción administrativa. La falta de solución entre las partes puede ocasionar que el consumidor plantee la controversia ante jueces y tribunales.

Únicamente exige dos requisitos técnicos:

Uno de los siguientes métodos de identificación:

Comunidad de Madrid

Accede a Plataforma de mediación

Selecciona el método de identificación



DNI electrónico

Certificado Digital

Clave PIN

Clave Móvil

Clave Permanente

Un correo electrónico

Itinerario de la intermediación en PMED:

1. El consumidor presenta una reclamación en la D.G. de Comercio, Consumo y Servicios por un conflicto en una relación de consumo.
2. La reclamación no entra directamente en la plataforma. Son los mediadores quienes evalúan la idoneidad de introducirla en PMED.
3. La intermediación se desarrolla en un sistema de tres turnos para cada parte precedidos por sendos avisos vía email.
4. Comenzando por el reclamado, en cada uno de sus tres turnos, ambas partes dispondrán de 15 días para aportar alegaciones y/o propuestas de solución.
5. Cada aportación supondrá consumir un turno y dará lugar a un nuevo aviso a la contraparte por email.

Propuesta de solución

Cuando un interesado realiza una aportación que incluye propuesta de solución, su destinatario puede aceptarla o rechazarla.

Para ello, se debe acceder a la plataforma, a través del enlace, seleccionar el documento de la propuesta de solución y pulsar sobre los botones “Aceptar” o “Rechazar” situados en el lado derecho de la parte inferior de la ventana.



Presentador	Leído	Reiteración	Prop. Sol.	Aceptada
Mediador	N	N	N	
Mediador	S 	N	N	
Mediador	N	N	N	
Mediador	N	N	S	

Totales: 4

[Aceptar Propuesta](#)  [Rechazar Propuesta](#) 

Reiteración y cierre por no contestación

Transcurridos 15 días desde el inicio de la intermediación o desde cualquier contestación o propuesta, sin que alguna de las partes se haya pronunciado, se recibirá un e-mail recordando esta situación.

Recibido este correo, se abrirá un nuevo plazo de contestación de otros 15 días. Si este segundo plazo también se agotase sin contestar, se dará por concluida la intermediación.



Descarga de documentación

Toda aportación o respuesta realizada puede ser descargada en cualquier momento, y las veces que se desee, por cualquiera de los interesados de la intermediación.

Para realizar la descarga, se ha de acceder a la plataforma, seleccionar la reclamación y pulsar sobre el número del documento o el icono de lupa que figura en el extremo derecho de dicha línea.

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Documento *	Descripción *	Fecha *	Presentador *	Leído *	Reiteración *	Prop. Sol. *	Aceptada *	Ver
11/193269.2/24	Propuesta dineraria	30-10-2024	RUBEN CHACON SANDRIDIAN	N	N	S		
11/162620.5/24	Motivo de Reapertura	30-10-2024	Mediador	S	N	N		
11/162774.2/24	Reapertura de Mediación	30-10-2024	Mediador	N	N	N		
11/143731.4/24	Archivado de Mediación	16-10-2024	Mediador	N	N	N		
11/143730.3/24	Aceptación Propuesta de Solución	16-10-2024	FÁTMA GIL MAYO	N	N	N	S	
11/143750.6/24	Propuesta dineraria	16-10-2024	RUBEN CHACON SANDRIDIAN	S	N	S		
76/218056.9/21	Documento de inicio de la mediación	16-10-2024	Mediador	S	N	N		

Finalización y Código Seguro de Verificación

La intermediación en PMED finalizará con uno de estos tres posibles resultados:

1. Acuerdo entre las partes.
2. Finalización sin acuerdo.
3. Finalización por no contestación en plazo.

Código seguro de verificación
Para todas las aportaciones generadas por las partes implicadas, la plataforma PMED genera automáticamente documentos con códigos seguros de verificación que posibilitan la verificación de copias en papel.



**CÓDIGO
C.S.V.**