



Guía
DE ASISTENCIA
para la prestación
de servicios en
España

Índice

1. Introducción
2. Formas de Prestación de Servicios en España
 - 2.1 Trámites Previos
 - 2.2 Constitución de una Sociedad
 - 2.2.1 Tipos de sociedades
 - 2.2.2 Trámites para la Constitución de una Sociedad
 - 2.2.3 Trámites para el acceso al Ejercicio de la Actividad
 - 2.3 Apertura de Sucursal
 - 2.4 Apertura de Filial
 - 2.5 Otras formas de prestación de servicios en España
 - 2.6 Requerimientos específicos por Actividades de Servicios
3. Información sobre Asociaciones y Organizaciones de Asistencia Práctica
 - 3.1 Asistencia para el Prestador de Servicios
 - 3.2 Asistencia para el Destinatario de Servicios
 - 3.3 Asistencia específica por Actividades de Servicios
4. Vías de Recurso en Caso de Litigio
 - 4.1 Procedimiento Vía Judicial
 - 4.2 Procedimiento Vía Extrajudicial
 - 4.3 Otras Vías disponibles
 - 4.4. Vía Administrativa
5. Glosario Terminológico

1 Introducción

La prestación de actividades empresariales de servicios en un Estado miembro de la Unión Europea, y en particular en España, conlleva el cumplimiento de una serie de requisitos en el ámbito mercantil (constitución de sociedades), administrativo (obtención de licencias y registros), profesional (colegiación y carnés profesionales), fiscales (número de identificación fiscal, liquidación de impuestos, etc.) y laborales.

El conjunto de requisitos es amplio y varía en función de la actividad empresarial y los servicios prestados, la forma societaria (jurídica) adoptada y la localización geográfica donde se realiza la actividad.

El presente documento es una **Guía práctica de asistencia para prestadores y destinatarios de servicios**, cuyo principal objetivo es facilitar el acceso a la información a prestadores y destinatarios españoles o de cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, sobre los requisitos que han de cumplir ante las distintas Autoridades competentes tanto para el acceso como para el ejercicio de las actividades de servicio.

La Guía se estructura bajo los siguientes apartados:

Primero se describen las **formas más habituales de prestación de servicios en España** indicando las principales características y requisitos para acceso al ejercicio de dichos servicios, especialmente en el ámbito de trámites y procedimientos exigidos por las Autoridades competentes. Se detallan en este capítulo los pasos requeridos para la prestación de servicios según las siguientes modalidades:

- Constitución de una Sociedad (apartado 2.2).
- Apertura de una Sucursal (apartado 2.3)
- Apertura de una Filial (apartado 2.4)
- Otras formas de prestación de Servicios (apartado 2.5)

A continuación, se presenta información relativa a las **Asociaciones y Organizaciones** tanto de carácter general como específico para cada actividad, que ofrecen asistencia práctica a prestadores y destinatarios referente al ejercicio de las actividades de servicios.

En el cuarto, se establecen las principales **Vías de Recurso y Reclamación** a disposición de los destinatarios y prestadores de servicio en caso de litigio, así como los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores.

Para finalizar, se ofrece un breve **Glosario Terminológico** con la descripción de los principales conceptos utilizados en esta Guía con el objetivo de clarificar aquellos aspectos de difícil interpretación para el usuario de la misma.

2 Formas de Prestación de Servicios en España

Este capítulo describe las principales alternativas existentes en España para la prestación de actividades de servicios dentro del mercado. Se establece una primera clasificación en materia de prestación de servicios con o sin establecimiento, puesto que para operar en España no es indispensable constituir nuevas entidades o asociarse con otras ya establecidas.

- **Prestación con Establecimiento:** La prestación con establecimiento está referida al ejercicio de una actividad económica por una duración indeterminada y a través de una infraestructura estable. En este sentido, existen las siguientes vías de prestación:
 - Constitución de una sociedad
 - Empresario Individual
 - Apertura de Sucursal
 - Apertura de Filial
 - Otras formas de Establecimiento: UTE (Unión Temporal de Empresas), Sociedades Cooperativas, Sociedades Profesionales, etc.
- **Prestación sin Establecimiento:** Referida a la ejecución de una actividad de servicios por prestadores previamente establecidos en otro Estado miembro o Comunidad Autónoma, que ejercen la prestación de forma temporal y sin establecerse. Las modalidades más habituales de prestación de servicios sin establecimiento en España están referidas a:
 - Asociación con una empresa establecida
 - Empresario Individual
 - Prestación temporal de servicios

En los siguientes apartados se presentan en detalle cada una de las formas existentes para la prestación de servicios desde un punto de vista práctico, indicando los trámites legales requeridos para su constitución.

2.1. Trámites Previos

La prestación de servicios en España por parte de ciudadanos procedentes de otros Estados miembros requiere como trámite previo la **Obtención del Número de Identificación para Extranjeros (NIE)**. El NIE es el número de identificación necesario para realizar cualquier transacción económica, tributaria o administrativa. Su obtención se puede tramitar en la Oficina de Extranjeros o Comisaría de Policía del lugar fijado como

domicilio en España (www.mir.es) o bien en el extranjero acudiendo a la Misión diplomática u oficina consular española del Estado Miembro de origen.

2.2. Constitución de una Sociedad

Como paso inicial para el establecimiento en España, el prestador de servicios debe elegir la forma jurídica que va a adoptar su empresa. En este sentido, podemos enumerar los siguientes tipos de empresas atendiendo a la personalidad jurídica: Empresario Individual o Autónomo (persona física) o Sociedades (persona jurídica), cuya principal diferencia es la responsabilidad que asume cada tipo de empresario frente a terceros (ver tabla 1).

En el primer caso, los **Empresarios Individuales** son personas físicas que ejercen una actividad económica en nombre propio, asumiendo el control y riesgo derivado de su actividad. Las **Sociedades civiles** se materializan mediante un contrato por el que 2 ó más personas ponen en común capital, con el propósito de repartir entre sí las ganancias. La responsabilidad de los socios es ilimitada.

Las **Sociedades**, sin embargo, son asociaciones voluntarias de 2 ó más personas físicas o jurídicas, que desarrollan una actividad económica mediante la aportación de un capital y cuya responsabilidad está limitada al capital aportado.

2.2.1. Tipos de Sociedades

- **Sociedad Anónima (S.A.):** sociedad dotada de personalidad jurídica propia y carácter mercantil, cualquiera que sea su objeto cuyo capital social está dividido en acciones.
- **Sociedad Limitada (S.L.):** sociedad dotada de personalidad jurídica propia y carácter mercantil. Las principales diferencias entre esta sociedades y las Sociedades Anónimas es la cuantía del capital aportado y su división en participaciones sociales.
- **Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE):** Es un subtipo de Sociedad Limitada, y por lo tanto para su constitución y puesta en marcha han de seguirse los mismos trámites que en el caso anterior (no más de 5 socios en el momento de la constitución, un capital mínimo de 3.012 y máximo de 120.202 €, Responsabilidad patrimonial Limitada a la aportación). No obstante, su regulación presenta algunas peculiaridades que han permitido simplificar y acelerar al máximo todo el proceso de creación.
- **Sociedad Unipersonal:** La sociedad unipersonal es una sociedad limitada con la única particularidad de tener, desde el punto de vista formal, un único socio, ya sea persona física o persona jurídica.

- **Sociedad Laboral:** sociedad en la que la mayoría del capital social es propiedad de los trabajadores que presten sus servicios como tales y tengan una relación laboral indefinida. Pueden tomar la forma de Sociedad Anónima o Sociedad Limitada.
- **Sociedad Profesional:** sociedades constituidas para el ejercicio en común de la actividad profesional. Se entiende como actividad profesional, aquella para la cual se requiere una titulación universitaria oficial o, titulación profesional para cuyo ejercicio sea necesario acreditar una titulación universitaria oficial, e inscripción en el correspondiente Colegio profesional. Análogamente al caso anterior, pueden tomar la forma de Sociedad Anónima o Sociedad Limitada.
- **Sociedad Cooperativa:** constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático.
- **Sociedad Colectiva:** asociación de personas físicas o jurídicas que imputa los resultados económicos a los socios, una vez atendidos los fondos comunitarios, en función de la actividad cooperativa que realizan. Gira bajo un nombre colectivo o razón social.

TIPOS DE SOCIEDADES

Tabla 1

TIPO SOCIEDAD	NÚMERO DE SOCIOS	CAPITAL MÍNIMO	RESPONSABILIDAD
SOCIEDAD UNIPERSONAL	1	No existe mínimo inicial	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD CIVIL	2 o más	No existe mínimo inicial	Ilimitada
SOCIEDAD LIMITADA	Mínimo 1	3.006€	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD ANÓNIMA	Mínimo 1	60.101€	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD LABORAL	Mínimo 3	Según forma jurídica adoptada	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD PROFESIONAL	Mínimo 1	Según forma jurídica adoptada	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD COOPERATIVA	Mínimo 3 ¹	Según CCAA	Limitada al capital aportado
SOCIEDAD COLECTIVA	Mínimo 2	No existe mínimo legal	Ilimitada
SOCIEDAD COMANDITARIA SIMPLE	Mínimo 2	No existe mínimo legal	Socios Colectivos: Ilimitada Socios Comanditarios: Limitada
SOCIEDAD COMANDITARIA POR ACCIONES	Mínimo 2	60.101€	Socios Colectivos: Ilimitada Socios Comanditarios: Limitada

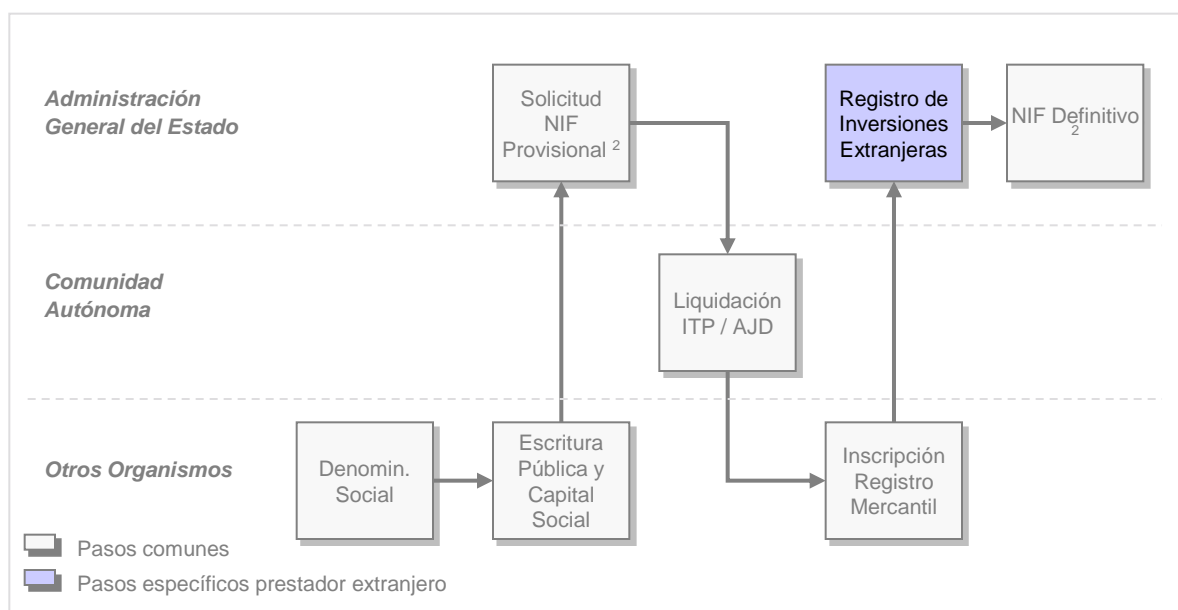
¹ En la Comunidad Autónoma del País Vasco se permite la creación de Sociedades Cooperativas con 2 socios

- **Sociedad Comanditaria:** sociedad que se caracteriza por la coexistencia de socios colectivos, que responden ilimitadamente de las deudas sociales y participan en la gestión de la sociedad, y socios comanditarios que no participan en la gestión y cuya responsabilidad se limita al capital aportado o comprometido.

2.2.2. Trámites para la Constitución de una Sociedad

La constitución de una Sociedad en España, conlleva la ejecución de una serie de trámites legales de carácter estatal y autonómico, que la habilitan para la prestación de servicios en el país. Estos requisitos son similares para las distintas formas de operar en España a través de tipos sociedades. En este apartado, se establece una descripción básica de los trámites exigidos por la normativa española para la constitución de sociedades:

PASOS EN LA CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES
Tabla 2



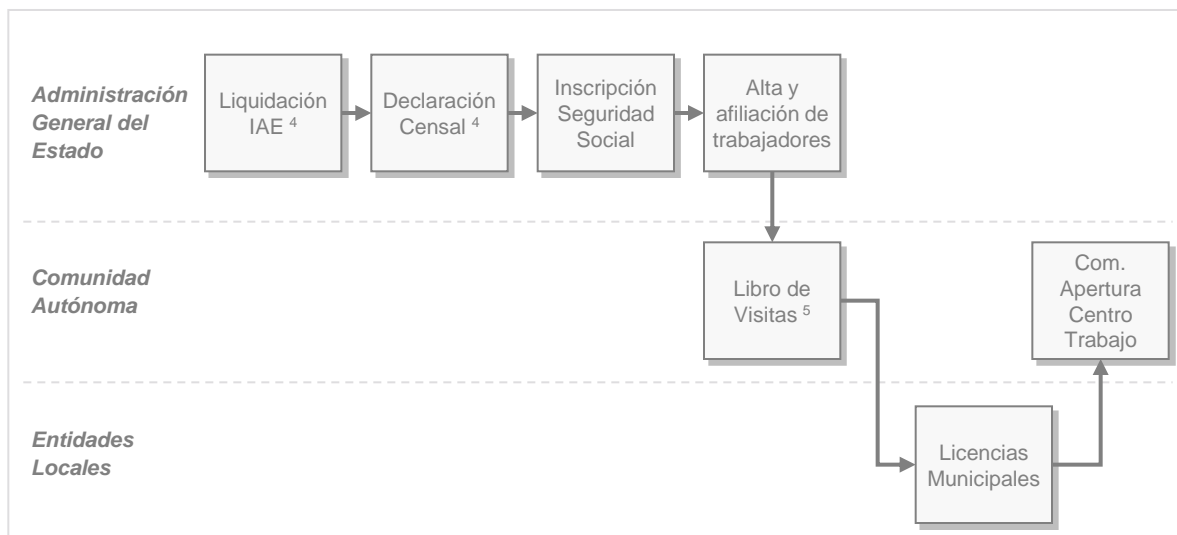
- **Obtención de la certificación negativa de denominación social** como certificado que acredita que no existe otra Sociedad con el mismo nombre de constitución. Su obtención se tramita en el Registro Mercantil Central (www.rmc.es).
- **Firma de Escritura pública de constitución**, acto de carácter público y ante notario por el que los socios fundadores proceden a la firma de la Escritura de constitución de la Sociedad, estableciendo los estatutos de la misma (www.nortariado.org).
- Adicionalmente, se realiza el **ingreso del capital social** acordado por los socios fundadores, que debe estar dentro de los parámetros establecidos para la legislación española (ver detalle en Tabla 1).

- Una vez escriturada la Sociedad, se procede a la **asignación del Número de Identificación Fiscal (NIF)**, como número que identifica a la sociedad a efectos fiscales. Su solicitud se realiza en la Administración de Agencia Tributaria correspondiente al domicilio de la Sociedad (www.aeat.es).
- **Liquidación del Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**, impuesto que grava las transmisiones patrimoniales, operaciones societarias y actos jurídicos documentados y que se liquida en la Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma en la que tenga domicilio social.
- **Inscripción de la Sociedad en el Registro Mercantil**, acto en el que se comprueban los datos de escritura, se realiza su calificación y se pone en conocimiento de la Notaría dicha información, momento a partir del que la Sociedad adquiere plena capacidad jurídica. Se realiza en el Registro Mercantil Provincial (www.rmc.es).
- Las inversiones extranjeras en España y su liquidación han de ser declaradas en el **Registro de Inversiones Extranjeras** del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (www.mityc.es), con la excepción de las inversiones que procedan de territorios o países considerados como paraísos fiscales, que deberán ser objeto de declaración previa ³.
- Como requisito final, se procede a la **obtención del NIF definitivo** en la Agencia Estatal de Administración Tributaria, (www.aeat.es), ya que la empresa está constituida a todos los efectos.

2.2.3. Trámites para el Acceso al Ejercicio de la Actividad

Una vez constituida la Sociedad, existen requisitos legales básicos para la puesta en marcha de la misma a realizar tanto en organismos de la Administración General del Estado como en otros de carácter autonómico y local.

- **Liquidación del Impuesto de Actividades Económicas:** Grava las actividades empresariales, profesionales o artísticas ejercidas en el territorio nacional. Están exentas las empresas cuya cifra de negocios sea inferior a 1.000.000 euros (2.000.000 euros en el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco) y las de nueva creación durante los dos primeros Ejercicios.
- **Censo de empresarios, profesionales y retenedores mediante la declaración Censal de alta de actividad, modificación o baja de actividad de carácter obligatorio** para todas las personas físicas y jurídicas que vayan a iniciar una actividad empresarial o profesional en el territorio español. Su presentación se realiza en la Agencia Estatal de Administración Tributaria (www.aeat.es).



- **Inscripción de la empresa en la Seguridad Social** como acto administrativo por el que se reconoce a la Sociedad como empresa en el Sistema de Seguridad Social. Dicha inscripción se realiza en la Tesorería General de la Seguridad Social (www.seg-social.es).
- **Alta de los trabajadores en el régimen correspondiente de la Seguridad Social**, trámite que ha de realizarse con anterioridad al comienzo de la relación profesional y **asignación del Número de la Seguridad Social** que identifica a la persona dentro del Sistema de la Seguridad Social. **Ambos trámites** se realizan en la Tesorería General de la Seguridad Social (www.seg-social.es).
- **Obtención y legalización del Libro de visitas** en la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social como elemento necesario para cada centro de trabajo.
- Adicionalmente, han de realizarse trámites en las Entidades Locales correspondientes en el caso de apertura de establecimiento físico para el ejercicio de la actividad, **obtención de la Licencia de obras** (si se aplica) y **Licencia de apertura** para el inicio de la actividad.
- **Comunicación de apertura del centro de trabajo** en Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social o en las Consejerías de Trabajo de las Comunidades Autónomas que tengan transferida esta competencia.

Para más información se puede consultar la Web institucional de creación de empresas y asesoramiento en el ámbito empresarial www.empresas.060.es.

⁴ En la Comunidad Autónoma del País Vasco, el organismo competente para la realización de estos pasos es el Departamento de Hacienda de la Diputación Foral correspondiente (Álava, Guipúzcoa o Vizcaya)

⁵ En la Comunidad Autónoma del País Vasco, el organismo competente para la realización de este paso es la Inspección de Trabajo de la Tesorería General de la Seguridad Social

2.3. Apertura de una Sucursal

Se entienden por sucursales aquellos establecimientos secundarios dotados de representación permanente y de cierta autonomía de gestión, a través de los cuales se desarrollan, total o parcialmente, las actividades de la Sociedad matriz. Las sucursales desarrollan una actividad económica que cierra un ciclo mercantil completo (compra, venta o producción) de carácter habitual y continuado.

Los requisitos para la constitución de una sucursal son, básicamente, los mismos que para la creación de una Sociedad con algunas especificaciones concretas por estar establecida su Sociedad matriz en un Estado miembro de la Unión Europea o Comunidad Autónoma distinta de la de prestación de servicios.

A continuación se realiza una descripción de las especificidades de la constitución una sucursal frente al caso genérico de constitución de una sociedad recogido en el apartado anterior:

- **Constitución de la sucursal:** La constitución de una sucursal implica el otorgamiento de escritura de constitución en acto público donde quede reflejado el acuerdo de creación de la sucursal con la Sociedad matriz y los estatutos de la sucursal.
- Adicionalmente, las sucursales con empresa matriz de origen en otro Estado miembro han de solicitar al Consulado español que le corresponda una **certificación consular** donde se ponga de manifiesto que la Sociedad matriz está constituida conforme a las leyes de su país. El **acuerdo de constitución de la sucursal** y los estatutos de la Sociedad matriz deben traducirse al castellano por traductor jurado, y se presentarán en el Registro Mercantil junto con la certificación consular.
- El **Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** descrito en el apartado anterior, presenta una excepción. Las empresas matrices que ya hayan pagado este impuesto o uno similar en su país de origen por el hecho de crear la sucursal y haberla dotado de un determinado capital, estarán exentas de pagarlo en España, debiéndolo indicar en el impreso de liquidación.

2.4. Apertura de una Filial

Las Filiales están definidas como compañías mercantiles de acuerdo con las normas españolas, con aportación del capital por parte de una empresa matriz domiciliada en el extranjero, siendo una persona jurídica independiente, con personalidad jurídica propia distinta de la matriz. Las filiales, aunque son sociedades con capital extranjero, son consideradas como residentes a todos los efectos.

La filial debe seguir para su creación los mismos trámites que los requeridos para la constitución de un sociedad, ya que se constituye como empresa nueva, con personalidad jurídica propia e independiente de la empresa matriz. Adicionalmente, ha de realizar algunos trámites específicos por tratarse de una empresa con aportación de capital procedente de otra sociedad domiciliada en el extranjero.

- **Ingreso del capital social** de la Sociedad para el caso de constitución de filiales es de 3.006 euros en el caso de una Sociedad de responsabilidad limitada o del 25 por ciento del capital social en el caso de una Sociedad Anónima.
- El **Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** descrito anteriormente, presenta una excepción. Las empresas matrices que ya hayan pagado este impuesto o uno similar en su país de origen por el hecho de crear la sucursal y haberla dotado de un determinado capital, estarán exentas de pagarlo en España, debiéndolo indicar en el impreso de liquidación.

2.5. Otras formas de Prestación de Servicios

Adicionalmente a las formas expuestas en los apartados anteriores, existen otras vías de prestación de servicios dentro del territorio español con especificidades propias y trámites legales asociados. En este sentido, se realiza a continuación una enumeración de las modalidades más habituales al margen de las Sociedades plasmadas en los párrafos anteriores, destacando sus características más singulares y los trámites específicos derivados de las mismas.

Las **Uniones Temporales de Empresas** no son Sociedades propiamente dichas y carecen de personalidad jurídica propia. Para optar al régimen fiscal previsto para las mismas, de transparencia fiscal, se deben formalizar en Escritura pública y registrar en el Registro Especial de UTEs del Ministerio de Economía y Hacienda, debiendo cumplir con los correspondientes requisitos contables y de tenencia de libros, similares a los exigidos para las sociedades españolas.

Las **Sociedades Profesionales** son una modalidad para la prestación de servicios prevista para profesionales de carácter colegiado que actúen de forma individual o societaria, ofreciendo sus servicios a través de la Sociedad. Por tanto, para el ejercicio de la profesión es necesaria la inscripción de los profesionales en cuestión en el Colegio Profesional correspondiente a la actividad objeto de prestación de servicios y al lugar de establecimiento de la Sociedad Profesional.

Existen otro tipo de sociedades de carácter específico, las **Sociedades Cooperativas**, que son creadas para la prestación de servicios de manera conjunta por parte de los profesionales, y que requieren la obtención de la solicitud de certificación de la sociedad y su inscripción en el Registro de Cooperativas que ha de realizarse en el Registro de Cooperativas autonómico.

Fuera del ámbito de la Sociedades, la prestación de servicios, con y sin establecimiento, de los **empresarios individuales**, permite la ejecución de la actividad de aquellas personas físicas que realizan de forma habitual, personal y directa la actividad económica a título lucrativo, sin sujeción a contrato de trabajo y aunque utilice el servicio remunerado de otras personas. El requisito específico es su afiliación en el Régimen Especial de Autónomos de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Adicionalmente, se presenta otra modalidad de prestación de servicios independientemente de la forma jurídica adoptada, es el régimen de **franquicia**. La actividad comercial mediante franquicia es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios. Con carácter previo al inicio de la actividad de cesión de franquicia, las personas físicas o jurídicas que pretendan desarrollar en España esta actividad de franquiciadores, deben realizar la inscripción en el correspondiente Registro de Franquiciadores.

Por último, otra vía de penetración en España es la **prestación temporal de servicios**, como fórmula que recoge la prestación de manera temporal y determinada en el lugar de destino por el profesional proveniente de otras Comunidades Autónomas o Estados miembro de la Unión Europea. Para el caso de la prestación en el ámbito de las profesiones reguladas, el requisito legal exigido por la normativa española es la colegiación en el correspondiente Colegio Profesional del lugar de prestación de servicios.

2.6. Requerimientos Específicos por Sector de Actividad

La prestación y ejercicio de actividades de servicio en ciertos sectores económicos y de actividad concretos, requiere según la normativa estatal y autonómica vigente en España, el cumplimiento de ciertos requisitos específicos adicionales a los trámites legales para la constitución y puesta en marcha de sociedades anteriormente descritos.

En términos generales, los trámites de carácter específico a realizar para tener acceso al ejercicio de ciertas actividades son registros especiales, autorizaciones y certificados.

ILUSTRATIVO DE TRÁMITES ESPECÍFICOS POR ACTIVIDAD

Tabla 4

Actividad	Trámite	Órgano Competente
Agencias de Viajes	Solicitud del título licencia	Dirección General de Turismo de las CCAA
Actividades de construcción, instalaciones y reparaciones eléctricas, sector madera y corcho y actividades de ingeniería y consulta	Documentación de calificación empresarial	Dirección General de Industria, Energía y Minas de las CCAA
Actividades industriales, talleres de reparación, almacenes de sustancias tóxicas o peligrosas, empresas de fabricación	Registro Industrial	Dirección General de Industria, Energía y Minas de las CCAA
Establecimientos hoteleros, bares, cafeterías y restaurantes	Autorización de apertura	Dirección General de Turismo de las CCAA
Industrias y establecimientos alimentarios (no detallistas, supermercados e hipermercados)	Registro	Servicio Regional de Salud
Marcas, patentes, nombres comerciales, rótulos de establecimientos	Registro de la Propiedad Industrial	Oficina de Patentes y Marcas
Personas físicas dedicados a instalaciones eléctricas, gas, climatización y aparatos a presión	Certificado	Dirección General de Industria, Energía y Minas de las CCAA

A continuación se muestra una agrupación estructurada de Actividades de Servicios con vínculos a extractos específicos que recogen el contenido de los requisitos legales requeridos por las distintas Autoridades competentes para la prestación y ejercicio de servicios en cada una de ellas.

Agrupación de Actividades de Servicios

Energía

- Producción y distribución de Energía eléctrica
- Producción y distribución de Gas
- Producción y distribución de Agua

Construcción

- Instalaciones de edificios y obras (Seguridad Industrial)
- Actividades de construcción especializada

Comercio

- Venta, mantenimiento y reparación de vehículos
- Comercio de repuestos y accesorios de vehículos
- Venta al por menor de carburantes para automoción
- Intermediarios del comercio
- Comercio al por mayor de materias primas agrarias y animales vivos
- Comercio al por mayor de productos de alimentación, bebida y tabaco
- Comercio al por mayor de productos de consumo no alimenticio
- Comercio al por mayor de materias primas no agrarias
- Comercio al por mayor de materiales de construcción
- Comercio al por mayor de productos químicos
- Comercio al por mayor de maquinaria y equipo
- Otro comercio al por mayor
- Comercio al por menor en establecimientos no especializados
- Comercio al por menor de productos de consumo en establecimientos especializados
- Comercio al por menor de productos farmacéuticos, artículos médicos, belleza e higiene
- Comercio al por menor de productos de consumo no alimenticio
- Comercio al por menor no realizado en establecimientos
- Reparación de efectos personales y enseres domésticos

Hostelería

- Hoteles y otros tipos de hospedaje
- Restaurantes y Establecimientos de provisión de bebidas
- Establecimientos de provisión de comidas

Agrupación de Actividades de Servicios

Transporte, almacenamiento y comunicaciones

- Transporte
- Depósito, almacenamiento y envasado
- Explotación de actividades anexas al transporte
- Actividades turísticas
- Comunicaciones

Actividades inmobiliarias y de alquiler

- Actividades inmobiliarias
- Actividades de alquiler

Servicios Empresariales

- Actividades informáticas de servicios profesionales
- Actividades de investigación y desarrollo
- Actividades de servicios de profesiones colegiadas
- Actividades empresariales
- Publicidad y organización de eventos
- Selección y colocación de personal
- Actividades industriales de limpieza y servicios integrales
- Actividades de fotografía y diseño especializado

Educación

- Enseñanza reglada y superior
- Otras enseñanzas

Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social

- Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social

Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales

- Actividades de saneamiento público
- Actividades culturales
- Actividades deportivas
- Actividades recreativas
- Información
- Actividades de instituciones culturales
- Actividades de servicios personales

3 Información sobre Asociaciones y Organizaciones

En este capítulo se proporcionan datos de las asociaciones u organizaciones tanto españolas como del ámbito de la Unión Europea, que pueden ofrecer asistencia práctica a los prestadores y destinatarios de servicios.

En España el régimen jurídico básico de las asociaciones se recoge en la “*Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación*” que desarrolla el derecho constitucional a la libertad de asociación y determina los requisitos para su constitución y el régimen de funcionamiento que deben seguir.

Las **asociaciones de asistencia a los consumidores y usuarios** se encuentran a su vez contempladas en la “*Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*” y las modificaciones introducidas por la “*Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios*” que establece como finalidad de éstas la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.

Para los prestadores de servicios existen una serie de asociaciones profesionales que representan y defienden los intereses de la profesión. Además para las profesiones reguladas, existen otras Corporaciones de derecho público, los **Colegios Profesionales**, cuyos fines son la ordenación del ejercicio de las profesiones, la representación exclusiva de las mismas y la defensa de los intereses profesionales de los colegiados y su régimen jurídico se recoge en la “*Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales*”.

3.1. Asistencia para el Prestador de Servicios

- **Cámaras de Comercio:** Las cámaras de comercio son una fuente de información y apoyo para los emprendedores y empresarios, y asesora a quienes quieren poner en marcha un proyecto empresarial. Además, las Cámaras ofrecen información sobre ayudas públicas y posibilidades de financiación en condiciones preferenciales, ya que tiene firmados acuerdos con distintas entidades financieras. También cuentan con un Servicio de Intermediación Laboral (www.camaras.org).
- **Asociaciones Profesionales:** Estas asociaciones son Entidades jurídicas de pleno derecho que agrupan a un conjunto de personas con un fin o interés profesional común y se encuentran inscritas en el registro correspondiente.
- **Colegios Profesionales:** Corporaciones de Derecho Público responsables de la ordenación del ejercicio de las profesiones, la representación exclusiva de las mismas y la defensa de los intereses profesionales de los colegiados.

3.2. Asistencia para el Destinatario de Servicios

- **Instituto Nacional de Consumo:** Su objetivo es ilustrar y dar al consumidor información esencial sobre los derechos y deberes que le afectan en el momento que decide adquirir un producto o servicio y sobre los pasos a seguir, y a quién dirigirse, cuando esos derechos no se respetan. En la Web se puede encontrar también una Guía del Consumidor e información sobre los derechos del consumidor, cómo ejercer esos derechos, quien defiende esos derechos y demás información práctica (www.consumo-inc.es).
- **Asociaciones de Consumidores:** Asociaciones cuyo fin es el de representar y defender los intereses de los consumidores y de sus derechos. Desde estas asociaciones se promueven iniciativas y se encargan de denunciar las situaciones en las que los derechos de los consumidores no son respetados (www.ocu.org, www.fuciweb.org, www.facua.org, www.cecuc.es).
- **Asociación Europea de Arbitraje:** Entidad sin ánimo de lucro de arbitraje privado que administra arbitrajes como mecanismo de solución de conflictos. AEADE ha administrado procedimientos arbitrales o de mediación en sectores como arrendamientos, compraventas, etc., consolidando el arbitraje como un instrumento jurídico alternativo a la justicia ordinaria (www.aeade.org).
- **The European Consumer's Organisation, BEUC:** Organización formada por Asociaciones de Consumidores y Usuarios de países pertenecientes a la Unión Europea. Cuenta con 42 miembros de 30 países europeos. Su principal misión es defender los intereses de los consumidores europeos (www.beuc.org).

3.3. Asistencia Específica por Actividades de Servicios

Adicionalmente, existen asociaciones y organizaciones de carácter específico según el sector de actividad de prestación de los servicios que pueden brindar asistencia tanto al destinatario como al prestador de servicios en caso de litigio o reclamación.

En este sentido, se muestra a continuación una agrupación de actividades de servicios con vínculos a los extractos específicos que recogen la información sobre las asociaciones y organizaciones que pueden prestar asistencia práctica para cada sector de actividad.

Agrupación de Actividades de Servicios

Energía

- Producción y distribución de Energía eléctrica
- Producción y distribución de Gas
- Producción y distribución de Agua

Construcción

- Instalaciones de edificios y obras (Seguridad Industrial)
- Actividades de construcción especializada

Comercio

- Venta, mantenimiento y reparación de vehículos
- Comercio de repuestos y accesorios de vehículos
- Venta al por menor de carburantes para automoción
- Intermediarios del comercio
- Comercio al por mayor de materias primas agrarias y animales vivos
- Comercio al por mayor de productos de alimentación, bebida y tabaco
- Comercio al por mayor de productos de consumo no alimenticio
- Comercio al por mayor de materias primas no agrarias
- Comercio al por mayor de materiales de construcción
- Comercio al por mayor de productos químicos
- Comercio al por mayor de maquinaria y equipo
- Otro comercio al por mayor
- Comercio al por menor en establecimientos no especializados
- Comercio al por menor de productos de consumo en establecimientos especializados
- Comercio al por menor de productos farmacéuticos, artículos médicos, belleza e higiene
- Comercio al por menor de productos de consumo no alimenticio
- Comercio al por menor no realizado en establecimientos
- Reparación de efectos personales y enseres domésticos

Hostelería

- Hoteles y otros tipos de hospedaje
- Restaurantes y Establecimientos de provisión de bebidas
- Establecimientos de provisión de comidas

Agrupación de Actividades de Servicios

Transporte, almacenamiento y comunicaciones

- Transporte
- Depósito, almacenamiento y envasado
- Explotación de actividades anexas al transporte
- Actividades turísticas
- Comunicaciones

Actividades inmobiliarias y de alquiler

- Actividades inmobiliarias
- Actividades de alquiler

Servicios Empresariales

- Actividades informáticas de servicios profesionales
- Actividades de investigación y desarrollo
- Actividades de servicios de profesiones colegiadas
- Actividades empresariales
- Publicidad y organización de eventos
- Selección y colocación de personal
- Actividades industriales de limpieza y servicios integrales
- Actividades de fotografía y diseño especializado

Educación

- Enseñanza reglada y superior
- Otras enseñanzas

Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social

- Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social

Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales

- Actividades de saneamiento público
- Actividades culturales
- Actividades deportivas
- Actividades recreativas
- Información
- Actividades de instituciones culturales
- Actividades de servicios personales

4 Vías de Recurso en caso de Litigio

Para finalizar con la información práctica abordada en esta Guía de Asistencia, se resume a continuación información general sobre las vías de recurso disponibles en España en caso de litigio entre el prestador de servicios y el destinatario de los mismos, entre prestadores o entre prestadores y las Autoridades competentes en materia de trámites y procedimientos administrativos.

En primer lugar, se describen las dos vías para la resolución de los conflictos surgidos entre las partes que finalizan con la decisión firme (sentencia o laudo arbitral) del órgano correspondiente, que debe en todo caso ser acatada por las partes u objeto de recurso, la **Vía Judicial** como herramienta de resolución de conflictos ante la jurisdicción civil ordinaria y la **Extrajudicial** como alternativa a la vía judicial para la resolución de conflictos a la que se someten las partes de forma voluntaria.

Adicionalmente, se presentan otros mecanismos disponibles en España para el destinatario de los servicios que garantizan el cumplimiento por parte del prestador de la normativa en materia de Consumo (**Reclamación ante los organismos de protección del consumidor**) y aquella otra reguladora del ejercicio de determinadas profesiones (**Reclamación ante Colegio Profesional**) y que son susceptibles de imponer al prestador de los servicios sanciones de tipo administrativo o disciplinario según la vía por la que se reclame.

Para finalizar, se describen los recursos a disposición del prestador de servicios para posibles **reclamaciones contra las Autoridades competentes** en materia de trámites y procedimientos administrativos.

VÍAS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
Tabla 5

	Vía Judicial	Vía Extrajudicial	Otras Vías
Dónde dirigirse	Juez de Paz o Juzgado de 1ª Instancia del domicilio del usuario	Junta Arbitral	Organismos de Protección del consumidor / Colegios Profesionales
Instrumento de reclamación	Denuncia	Solicitud de Arbitraje	Hojas de reclamaciones / Demanda
Agente que resuelve	Juzgado de 1ª Instancia	Colegio Arbitral	Administración / Colegios Profesionales
Resultado del proceso	Sentencia	Laudo Arbitral	Expediente sancionador / Expediente disciplinario
Recurso ante la resolución	Recurso de Apelación ante la Audiencia Provincial	Recurso de Anulación ante la Audiencia Nacional	n/a

4.1. Vía Judicial

Los usuarios o prestadores de un servicio pueden dirigirse, mediante denuncia, a la jurisdicción civil ordinaria para:

- Reclamar condena a determinada prestación,
- la declaración de la existencia de derechos y de situaciones jurídicas,
- la constitución, modificación o extinción de estas últimas,
- la adopción de medidas cautelares y cualquier otra clase de tutela que esté expresamente prevista por la ley.

Para ello deberán presentar una denuncia ante el Juzgado de 1ª Instancia de la localidad donde resida el demandante y que resolverá mediante sentencia que podrá ser objeto de recurso de apelación ante la Audiencia Provincial correspondiente.

4.2. Vía Extrajudicial

Es un procedimiento de sometimiento voluntario y gratuito para resolver los desacuerdos que puedan surgir entre el prestador de servicios y el destinatario. En las siguientes líneas se describe el flujo de actividades para la tramitación del procedimiento arbitral:

- 1. Solicitud de Arbitraje:** Se inicia con la formalización de una Solicitud de Arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores además de acceder por Vía Administrativa.
- 2. Arbitraje:** Si el empresario está adherido al sistema, se inicia el procedimiento arbitral. Si no, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste su aceptación o no de invitación a utilizar este sistema. Si rechaza la solicitud ésta se archivará sin más trámites.
- 3. Mediación:** La Junta Arbitral de Consumo u otros órganos habilitados a tal efecto (Cámaras de Comercio, Colegios Profesionales, etc.) intentarán que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros a través de la Mediación, siempre que las partes no se opongan a o ésta no haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo.
- 4. Resolución:** Si la Medición no conduce a acuerdo se inicia el procedimiento arbitral que termina en un “laudo” que es ejecutivo y de obligado cumplimiento para las partes.

Cabe destacar, que el procedimiento arbitral es en todo caso, incompatible con la Vía Judicial.

4.3. Otras Vías disponibles

Existen otras vías con las que el destinatario de los servicios puede reclamar o denunciar determinadas actuaciones del prestador que pueden considerarse sancionables. Éstas vías no resuelven en caso de disputa, pero vigilan o asisten en caso de infracciones en materia de consumo o de normativa específica de una profesión regulada.

Reclamaciones ante los Organismos de Protección del Consumidor

La infracción de una norma administrativa por parte del prestador de un servicio despliega un mecanismo específico de **protección del usuario-consumidor**. El consumidor puede ejercitar sus derechos por sí mismo o a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios mediante dos posibles modalidades de reclamación:

- **Denuncia**, que puede interponerse ante los organismos de protección del consumidor, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o Dirección General de Consumo de las Comunidades Autónomas para poner en conocimiento de la Administración actuaciones que constituyen una infracción.
- **Hoja de Reclamaciones**, que facilita a los consumidores y usuarios la posibilidad de formular sus reclamaciones, quejas o denuncias en el propio establecimiento donde se producen los hechos, sin que esto sea obstáculo para presentar la reclamación ante las Administraciones de Consumo. Existen hoja específicas para determinadas actividades (Hostelería, Venta ambulante, Agencias de Viajes, etc.).

La tramitación de ambas modalidades es muy similar. La **denuncia** se presenta ante las **OMIC** o **Dirección General de Consumo** y se cumplimenta con la identidad del denunciante, la identificación de los responsables, la fecha y los posibles hechos que constituyen la infracción. En la denuncia se puede solicitar expresamente la iniciación de un expediente sancionador. Presentada la denuncia, la Administración, en vista de los incidios existentes decide la apertura o no del expediente y lo comunica al denunciante.

Por otro lado, la **Hoja de Reclamaciones** se cumplimenta con los datos personales del reclamante y del comercio o empresa. Se redactan los hechos de la forma más sencilla y exacta posible y ambas partes deben firmar el impreso que se remite a la OMIC junto con los justificantes y documentos que pudieran servir de prueba.

Si la Administración considera que han existido infracciones administrativas por parte de la empresa, se inicia un expediente sancionador que continúa por la vía correspondiente para imponer en caso de demostrarse la infracción denunciada, la **sanción administrativa** que proceda.

De forma paralela, la Administración propone a las partes la **Mediación y el Sistema de Arbitraje** para la resolución del conflicto. Si la parte reclamada no acepta, el órgano que esté tramitando la reclamación comunicará a la parte reclamante la negativa de la empresa a aceptar una forma de resolución extrajudicial del conflicto, asistiéndola sobre los derechos y mecanismos de defensa que el **ordenamiento jurídico** le reconoce.

También puede recurrir a las Asociaciones de Consumidores y a otros Organismos para ciertos sectores específicos como en el transporte terrestre y aéreo, en materia de telefonía o empresas de suministro.

Reclamación ante Colegio Profesional

De manera específica según el tipo de actividad de servicios, existe un mecanismo disponible para la reclamación de la actuación del prestador de un servicio que se englobe dentro de la categoría de actividades profesionales reguladas.

Los Colegios profesionales sancionarán disciplinariamente las acciones y omisiones de los colegiados que vulneren las disposiciones reguladoras de la profesión, los Estatutos y Reglamentos colegiales o las Normas Deontológicas de la profesión mediante la **función disciplinaria** ejercida por la Junta de Gobierno del Colegio Profesional.

El procedimiento consiste en tramitar una reclamación ante el Colegio Profesional donde se encuentre colegiado el prestador de servicios en cuestión. Si procede, la Junta de Gobierno del Colegio podrá acordar la apertura de expediente y designar a un instructor que realizará cuantas indagaciones estime. Se procederá a su vez a la notificación del afectado. Finalizada la instrucción, el instructor lo elevará a la Junta de Gobierno del Colegio Profesional que concederá al expedientado audiencia oral.

La Junta de Gobierno del Colegio Profesional o el órgano sancionador previsto, adoptará la resolución final de la tramitación que podrá consistir en una sanción, la absolución o sobreseimiento por prescripción de faltas.

4.4. Vía Administrativa

Finalmente, existen una serie de recursos administrativos que el prestador de servicios puede interponer contra la Autoridad competente en la ejecución o resolución del trámite o procedimiento administrativo.

Recurso de alzada

El recurso de alzada es un recurso administrativo que se interpone contra las resoluciones y los actos de trámite cuando no pongan fin a la vía administrativa.

- Forma de iniciación : A solicitud del interesado.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Superior jerárquico del Órgano autor del acto recurrido.
- Efectos de la falta de resolución en plazo: Desestimatorios, no obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el mismo si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo.
- Recursos: Contencioso-Administrativo.

Recurso contencioso-administrativo

El recurso contencioso administrativo es una actuación de los particulares o de las entidades, corporaciones e instituciones de derecho público o de entidades que ostenten la representación o defensa de intereses de carácter general o corporativo, en la que se demanda de la Jurisdicción contencioso-administrativa la declaración de no ser conforme a derecho, y, en su caso, la anulación de los actos y disposiciones de las Administraciones Públicas.

Se planteará en los siguientes casos: Las disposiciones de carácter general y los actos expresos y presuntos de la Administración pública que pongan fin a la vía administrativa, ya sean definitivos o de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.

- Actos que ponen fin a la vía administrativa: Resoluciones de recursos de alzada, resoluciones de otros procedimientos de impugnación; resoluciones ante órganos administrativos que carezcan de superior jerárquico; salvo que la ley establezca lo contrario; las demás resoluciones de órganos administrativos, cuando una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.
- Forma de iniciación : Interposición de quienes ostenten un derecho o interés legítimo. El recurrente podrá conferir su representación a un Procurador, que tendrá carácter obligatorio en los procesos seguidos ante órganos colegiados, y deberá estar asistido por un Abogado en todo caso.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Juzgados y Tribunales de lo Contencioso Administrativo competentes.
- Plazos: En el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de publicación de la disposición o al de notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso. Si no lo fuera, el plazo será de seis meses contados desde el día siguiente a aquel en que se produzca el acto presunto.

Recurso de reposición

Recurso de carácter potestativo, consiste en recurrir los actos administrativos cuando pongan fin a la vía administrativa.

- Forma de iniciación : A solicitud del interesado.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Órgano que dictó el acto.
- Plazos: En el plazo de un mes si la resolución o el acto son expresos, y de tres meses si fueran presuntos (si la administración no resuelve).

Recurso potestativo de reposición previo al económico-administrativo

Recurso dirigido contra actos de gestión, liquidación y recaudación de tributos y de otros ingresos de derecho público, los de otros ingresos de derecho público, así como los de reconocimiento o liquidación de obligaciones de la Hacienda Pública susceptibles de reclamación económico – administrativa. Deberá interponerse, en su caso, con carácter previo a la reclamación económico – administrativa.

- Forma de iniciación : A solicitud del interesado.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Órgano que dictó el acto.
- Plazos: En el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación del acto recurrible o del siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo.

Recurso extraordinario de revisión

Consiste en recurrir los actos y resoluciones firmes en vía administrativa, en los siguientes casos: en actos que al dictarlos se hubiera incurrido en error de hecho que resulte de los propios documentos incorporados al expediente; cuando aparezcan o se aporten documentos de valor esencial para la resolución del asunto que evidencien el error de la resolución recurrida; cuando en la resolución hayan influido documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial firme anterior o posterior a la resolución y cuando la resolución se hubiere dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible y se haya declarado así por sentencia judicial firme.

- Forma de iniciación: A solicitud del interesado.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Órgano que dictó el acto que se impugna.
- Plazos: En el plazo de 4 años siguientes a la fecha de la resolución impugnada, cuando se hubiere incurrido en error de hecho. En los demás casos, el plazo será de 3 meses a contar desde el conocimiento de los documentos o desde que la sentencia judicial quedó firme.
- Recursos: Recurso contencioso-administrativo.

Reclamación económico-administrativa

Reclamación contra actos de gestión, liquidación y recaudación de tributos y de otros ingresos de derecho público, así como los de reconocimiento o liquidación de obligaciones de la Hacienda Pública

- Forma de iniciación: A solicitud del interesado.
- Órgano que resuelve el procedimiento: Órgano que dictó el acto.
- Plazos: En el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado, desde el día siguiente a aquel en el que se produzcan los efectos del silencio administrativo o desde el día siguiente a aquel que quede constancia de la realización u omisión de la retención o ingreso a cuenta, de la repercusión motivo de la reclamación o de la situación derivada de las relaciones o de la sustitución derivada de las relaciones entre el sustituto y el contribuyente.

5 Glosario Terminológico

- **Autoridad Competente:** Cualquier organismo o entidad que lleve a cabo la regulación, ordenación o control de las actividades de servicios y, en particular, las autoridades administrativas y los colegios profesionales.
- **Consumidor y Usuario:** Persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad profesional o empresarial, es decir, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.
- **Denuncia:** Poner en conocimiento de la Administración la comisión de una infracción en materia de consumo por parte de un establecimiento o prestador de servicios.
- **Destinatario:** Cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio.
- **Establecimiento:** Acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.
- **Establecimiento Físico:** Cualquier infraestructura estable a partir de la cual se lleva a cabo efectivamente una prestación de servicios.
- **Estado miembro de Establecimiento:** El Estado miembro en cuyo territorio tenga su establecimiento el prestador del servicio.
- **Prestador:** Cualquier persona física con la nacionalidad de cualquier Estado miembro, o residente legal en España, o cualquier persona jurídica o entidad constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro, cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea, que ofrezca o preste un servicio.
- **Profesión regulada:** Actividad o conjunto de actividades profesionales, cuyo acceso, ejercicio o una de las modalidades de ejercicio estén subordinados de manera directa o indirecta, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias, a la posesión de determinadas cualificaciones profesionales.
- **Queja:** Mostrar disconformidad por un servicio insatisfactorio.

5 Glosario Terminológico

- **Reclamación:** Solicitar una restitución, reparación o indemnización por un servicio insatisfactorio.
- **Requisito:** Cualquier obligación, prohibición, condición o límite al acceso o ejercicio de una actividad de servicios previstos en el ordenamiento jurídico o derivados de la jurisprudencia o de las prácticas administrativas o establecidos en las normas de las asociaciones o de los colegios profesionales.
- **Servicio:** Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración, contemplada en el artículo 50 del Tratado de la Comunidad Europea.
- **Sistema Arbitral de Consumo:** Sistema extrajudicial y voluntario de resolución de conflictos entre prestadores de un servicio y destinatarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.
- **Sistema de Mediación:** Sistema extrajudicial y voluntario de conflictos. El resultado tiene la eficacia de un acuerdo entre las partes.

