

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2025





| SUMARIO | | PÁG. |
|------------------|---|-------------|
| I | EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO | 4 |
| I.1 | CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO | 4 |
| I.2 | TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO | 5 |
| I.3 | ÓRGANOS ARBITRALES | 9 |
| II | LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES | 11 |
| III | LA MEDIACIÓN | 12 |
| IV | LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA | 14 |
| V | EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE | 16 |
| V.1 | CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES | 16 |
| V.2 | PERSONAL DEL SERVICIO | 25 |
| V.3 | MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS | 27 |
| VI | RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | 29 |
| VI.1 | SOLICITUDES DE ARBITRAJE | 29 |
| VI.2 | TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA | 36 |
| VI.3 | AUDIENCIAS ARBITRALES | 38 |
| VI.4 | LAUDOS ARBITRALES | 40 |
| VI.5 | LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN | 41 |
| VI.6 | MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL | 46 |
| VI.7 | ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO | 47 |
| VI.8 | REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS | 48 |
| VI.9 | ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS | 49 |
| VI.10 | XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JAC DE ANDALUCÍA | 50 |
| VI.11 | LA RED ANDALUZA DE ARBITRAJE DE CONSUMO | 51 |
| VI.12 | QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | 52 |
| VI.13 | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA | 53 |
| VI.14. | SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO | 54 |
| VII | HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES | 55 |
| VII.1 | DATOS ESTADÍSTICOS | 55 |
| VII.2 | EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS | 59 |
| VIII | RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD (ART. 38 DE LA LEY 7/2017) | 62 |
| ANEXO I | CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA | 64 |
| ANEXO II | INFORME DE CONCLUSIONES DEL XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA | 93 |
| ANEXO III | LOS RECURSOS EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO | 104 |



NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2025. La misma se sirve de los medios del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, de la Dirección General de Consumo. Por lo tanto, se hace referencia a determinados aspectos que, sin constituir propiamente actividades del órgano administrativo Junta Arbitral, sí guardan relación con el mismo, resultando necesaria su exposición para lograr una perspectiva global. Para ello se parte de una explicación inicial de las tres áreas de actividad del Servicio: la Oficina de la Junta Arbitral, el Departamento de Concertación de Consumo (CAC) y el Departamento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA). A continuación se ofrecen todos los datos de gestión y funcionamiento relacionados con el trabajo cotidiano y habitual de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.





MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA 2025

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

I.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto con una empresa o con un profesional a los que ha comprado un producto o contratado un servicio, tiene la posibilidad de solucionarlo sin acudir a los Tribunales solicitando un arbitraje de Consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la Administración andaluza, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional equivalente jurisdiccional no judicial que resuelve los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo es unidireccional: no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. Son personas consumidoras y usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado por el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, y presenta las siguientes características:

- **Voluntariedad**, porque todo el Sistema Arbitral de Consumo se fundamenta en el voluntario sometimiento de las partes (empresa y persona consumidora o usuaria) a este procedimiento.
- **Vinculante**, porque una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez**, porque los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.



- **Eficacia**, porque se resuelve mediante un Laudo o Resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **Economía**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo, en determinados supuestos, la práctica de pruebas. Es la Administración la que asume el gasto de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad**, porque los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y si una no cumple voluntariamente la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia donde se dictó, mediante un sencillo y rápido procedimiento.
- **Participación**, porque el arbitraje de consumo es un servicio público que presta la Administración en colaboración con las organizaciones empresariales y de personas consumidoras.

I.2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

Un arbitraje de consumo se inicia siempre a instancia de la persona consumidora o usuaria, mediante la presentación del formulario de solicitud en un registro público, presencial o telemático. Es un requisito necesario para su admisión que previamente se haya reclamado a la empresa y que ésta haya respondido o que haya transcurrido un mes sin respuesta.

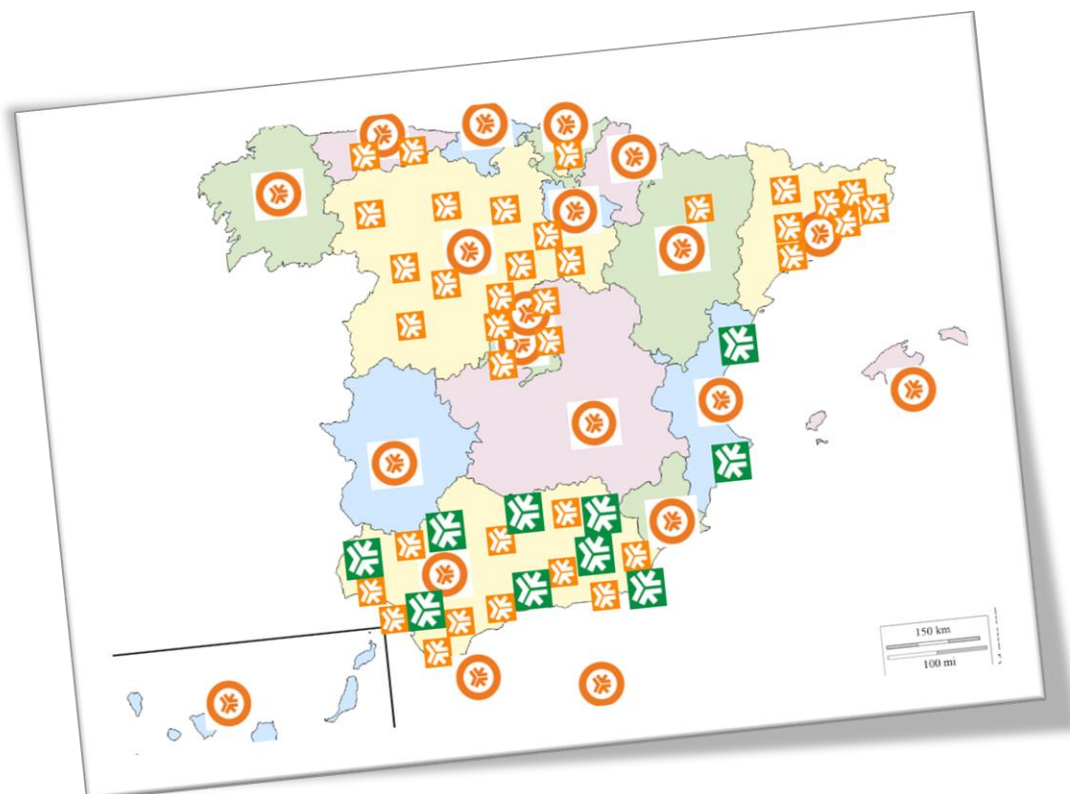
Será competente para tramitar la solicitud de arbitraje la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito correspondiente al domicilio de la persona consumidora (o la correspondiente al domicilio de la empresa cuando la persona consumidora tenga su domicilio en otro estado miembro de la Unión Europea). La persona consumidora únicamente podrá elegir una Junta Arbitral diferente a la que le corresponda por domicilio cuando sea una a la que la empresa esté adherida y pertenezca a la misma Comunidad Autónoma en la que tenga su domicilio la persona consumidora.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo competente, su presidencia puede resolver:

- **Admitirla a trámite** si cumple todos los requisitos exigidos por el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. La admisión puede ser recurrida ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo o ante la propia Junta Arbitral según el motivo.



- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por la normativa vigente. Así, se inadmitirá la solicitud si el reclamante no es una persona consumidora o usuaria final o si el conflicto trate sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas o vejatorias; aquellas en las que el litigio se hubiera ya resuelto o planteado ante órgano jurisdiccional o entidad acreditada; las que adolezcan de inexistencia de reclamación previa a la empresa; y las solicitudes presentada más de un año después de la reclamación al empresario. La inadmisión puede ser recurrida ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Junta Arbitral en función del motivo.
- Requerir al reclamante la **subsanción** de la solicitud, si no reúne los requisitos mínimos exigidos por la normativa. Si no se efectúa la subsanción se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.
- **Trasladarla** a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma que resulte competente.





Una vez admitida la solicitud y formalizado el convenio arbitral, si las partes no han llegado a ningún acuerdo como consecuencia de la mediación de la Junta Arbitral de Consumo, se designa al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se les cita al acto de audiencia.

El órgano arbitral podrá ser un unipersonal o colegiado formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

Celebrada la audiencia, a la que se cita a la persona consumidora y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes. La audiencia puede ser presencial, telemática o por escrito, a elección de la persona consumidora.

El arbitraje puede ser en derecho o en equidad. En el arbitraje en derecho los árbitros tienen siempre licenciatura o grado en derecho y resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el arbitraje en equidad los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el conflicto y lo resuelven tras examinarlo con detenimiento y aplicar sus conocimientos técnicos con justicia. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho. En ambos casos la secretaría arbitral asiste al órgano arbitral y vela por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

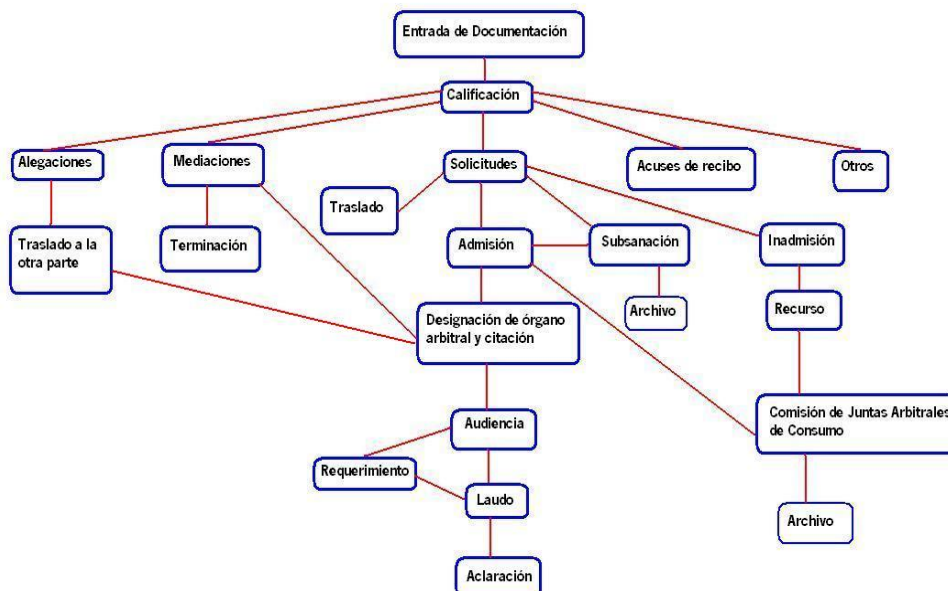




Contra un laudo arbitral únicamente cabe:

- Solicitud de **corrección, aclaración, rectificación o complemento** a la propia Junta Arbitral en el plazo de diez días desde su notificación.
- **Acción de anulación** ante la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se dictó el laudo, en el plazo de dos meses desde su notificación y por los motivos tasados en el artículo 41 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- **Recurso extraordinario de revisión**, ante el Tribunal Supremo, en el plazo de 3 meses desde conocimiento del hecho (1 año desde sentencia TEDH) siempre que no hayan transcurrido 5 años desde la notificación del laudo, por los motivos tasados en los artículos 509 y siguientes de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Esquema del procedimiento arbitral ordinario





I.3. ÓRGANOS ARBITRALES.

De los asuntos sometidos a arbitraje de consumo puede conocer un Colegio Arbitral o un Árbitro Único.

El **Colegio Arbitral** está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas funcionarias con el título académico de licenciatura o grado en Derecho, o con una experiencia o formación en derecho de Consumo superior a dos años, siempre que se trate de un arbitraje en equidad y de escasa complejidad. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales son propuestos por la representación legal de la organización a la presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado en derecho cuando el arbitraje sea en derecho. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía sigue, además, los ***Criterios Orientadores del Consejo Andaluz de Consumo relativos a la personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, aprobados el 24 de junio de 2021.***

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer en los siguientes supuestos:

- a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.
- b) Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado, de forma motivada, y a la vista de la complejidad del asunto.
- c) Cuando se eleve a laudo conciliatorio el acuerdo consensuado alcanzado por las partes, salvo que en el momento de alcanzarse el acuerdo ya se hubiera designado un órgano arbitral colegiado, en cuyo caso conservará su competencia.
- d) Cuando la persona titular de la presidencia aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aunque la cuantía de la pretensión sea superior a 600 euros, debiendo, en este caso, indicarse expresamente tal circunstancia en el momento de la designación del órgano arbitral unipersonal.



En todos los casos es la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo quien acredita los árbitros propuestos siempre que cumplan los requisitos exigidos legalmente. El procedimiento de acreditación es muy sencillo: examinada la propuesta efectuada por la organización correspondiente y comprobado que cumple los requisitos exigidos, la presidencia dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como Árbitro. A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro. También podrá la presidencia retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación; cuando incumpla o haga dejación de sus funciones; y por cualquiera de los motivos expresados en el Reglamento.



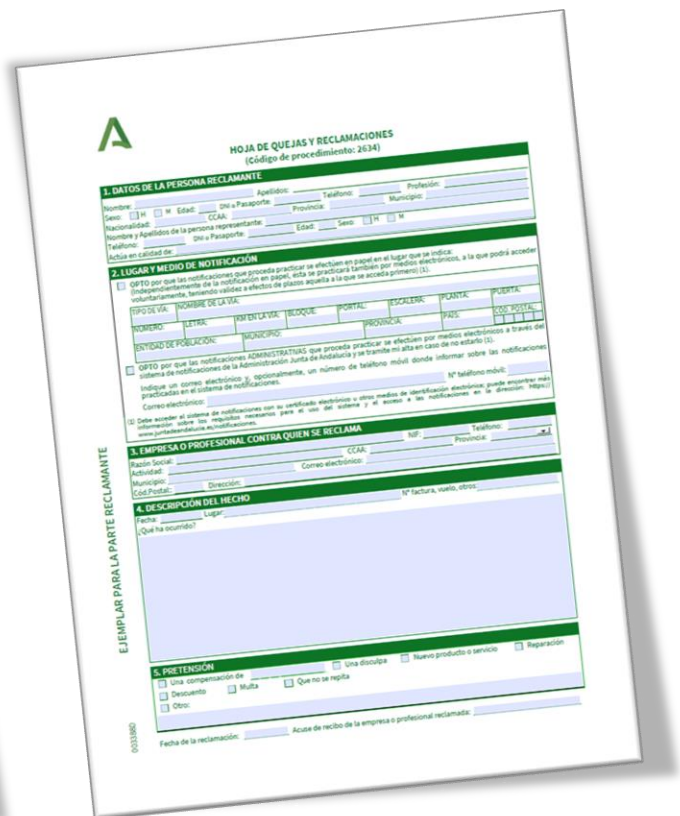


II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las Hojas de Quejas y Reclamaciones son formularios oficiales de la Junta de Andalucía creados para facilitar la resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales a través de la **negociación** directa entre ambas.

Toda empresa o profesional que preste servicios o comercialice bienes en Andalucía tiene la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones, en formato papel y en formato electrónico, a disposición de quien se las solicite. También tienen la obligación de exhibir el cartel oficial informando de ello.

En el caso de que la negociación no tenga éxito, la persona consumidora podrá presentar la Hoja de Quejas y Reclamaciones a la Administración de Consumo para que intente alcanzar un acuerdo a través de la **mediación**.



Las Hojas de Quejas y Reclamaciones en Andalucía se regulan por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo. Para más información puede acudir a [Consumo Responde](#).



III. LA MEDIACIÓN.

La mediación de consumo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste para alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin a la controversia surgida.

Este procedimiento de resolución de conflictos se rige principalmente por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad y buena fe.

Son objeto de mediación en consumo los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y los empresarios y profesionales en un acto de consumo, es decir, deben originarse en la compra de un producto o la prestación de un servicio a una persona consumidora por un establecimiento comercial o persona jurídica. Por tanto, no pueden ser objeto de mediación de consumo:

- Los conflictos entre particulares.
- Los que se estén tramitando en un procedimiento arbitral de consumo.
- Los que se estén tramitando en vía judicial.
- Aquellos sobre los que ha recaído sentencia o laudo.

El objetivo de este procedimiento de resolución de conflictos, consiste en ayudar e inducir a las partes a crear soluciones adaptadas a sus necesidades y mutuamente aceptables. El mediador colabora con las partes para crear soluciones a sus problemas, procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y sus relaciones en el futuro.

Entre las principales ventajas destaca que es un procedimiento mucho más rápido y más sencillo que otros sistemas de resolución de conflictos. Las soluciones pueden ser muy variadas ya que surgen del trabajo conjunto, propiciándose la empatía y disminuyendo la tensión, sintiéndose como propio el acuerdo alcanzado.

En Andalucía, la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, atribuye en su artículo 58.2.4º a la Comunidad Autónoma la competencia para regular la mediación de consumo. Esta competencia se ha desarrollado legislativamente de manera diversa. Así, durante el año 2025 en Andalucía tenían reconocidas funciones mediadoras de consumo:

- Las Juntas Arbitrales de Consumo (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del artículo 39.3 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.



- El Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo, por disposición de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, y de los artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero.
- Los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía y demás Servicios Públicos de Consumo, que intentan que las partes alcancen un acuerdo y pueden llegar a proponer una solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Las Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras y los servicios locales de consumo, por disposición de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- Los profesionales privados que ofrecen servicios de mediación, al amparo de la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.





IV. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA.

El **Consejo Andaluz de Consumo** es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. El Consejo está adscrito a la Dirección General de Consumo y desarrolla su actividad en Pleno, Órganos Sectoriales, Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales de Consumo. Durante el año 2025 se han celebrado un total de **27 reuniones**, suponiendo **un gasto de 56.781,86 €** con cargo al programa presupuestario 44H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo, cuyo desglose se detalla a continuación:

| CONCEPTO DE GASTO | IMPORTE |
|-------------------------|--------------------|
| Personal funcionario | 48.781,86 € |
| Indemnizaciones a FAMP | 1.805,20 € |
| Indemnizaciones a CEA | 2.978,58 € |
| Indemnizaciones a FACUA | 3.700,66 € |
| TOTAL | 56.781,86 € |

Se encuentra regulado en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, así como por Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo

Para más información sobre la actividad del Consejo Andaluz de Consumo y sus memorias anuales puede consultarse [Consumo Responde](#).





El **Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía** es el máximo órgano colegiado de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y está adscrito a la Dirección General de Consumo. Se constituyó el 6 de junio de 1997, en virtud del Decreto 514/1996, de 10 de diciembre. Durante el año 2025 se han celebrado un total de **42 reuniones**, suponiendo **un gasto de 59.399,40 €** con cargo al programa presupuestario 44H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, cuyo desglose se detalla a continuación:

| CONCEPTO DE GASTO | IMPORTE |
|-------------------------|--------------------|
| Personal funcionario | 48.781,86 € |
| Indemnizaciones a FACUA | 11.101,98 € |
| TOTAL | 59.399,40 € |

En el año 2025, únicamente FACUA Andalucía reunía los requisitos para ser considerada Federación más representativa y, por tanto, para poder designar a representantes en el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), se encuentra regulado en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, por Decreto 58/2006, de 14 de marzo (modificado por Decreto 121/2014, de 26 de agosto y por Decreto 60/2026, de 25 de marzo), así como por la Orden de 26 de septiembre de 2007, que aprueba su Reglamento de organización y funcionamiento.

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2025 puede consultarse su página web:

www.consejoconsumidoresandalucia.es



Consejo de las Personas
Consumidoras y Usuarias
de Andalucía



V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

V.1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje se creó mediante Orden de 24 de julio de 2013 (BOJA núm. 151, de 2 de agosto) como “Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información”. Dicha Orden entró en vigor el mismo día de su publicación pero con efectos administrativos y económicos de 1 de septiembre de 2013. Absorbe la hasta entonces unidad administrativa “Oficina de la Junta Arbitral de Consumo” creada mediante Decreto 351/2009, de 6 de octubre (BOJA 205, de 20 de octubre) y que subsiste como puesto de responsabilidad y libre designación en el Servicio. Con fecha 26 de mayo de 2016 entró en vigor la Orden de 19 de mayo de 2016 (BOJA 98, de 25 de mayo) mediante la que se modificaron las competencias y denominación del Servicio. Así, dejó las competencias en materia de información (que pasaron al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores) y asumió las referidas al Consejo Andaluz de Consumo y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2025 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de la concertación y de la participación.

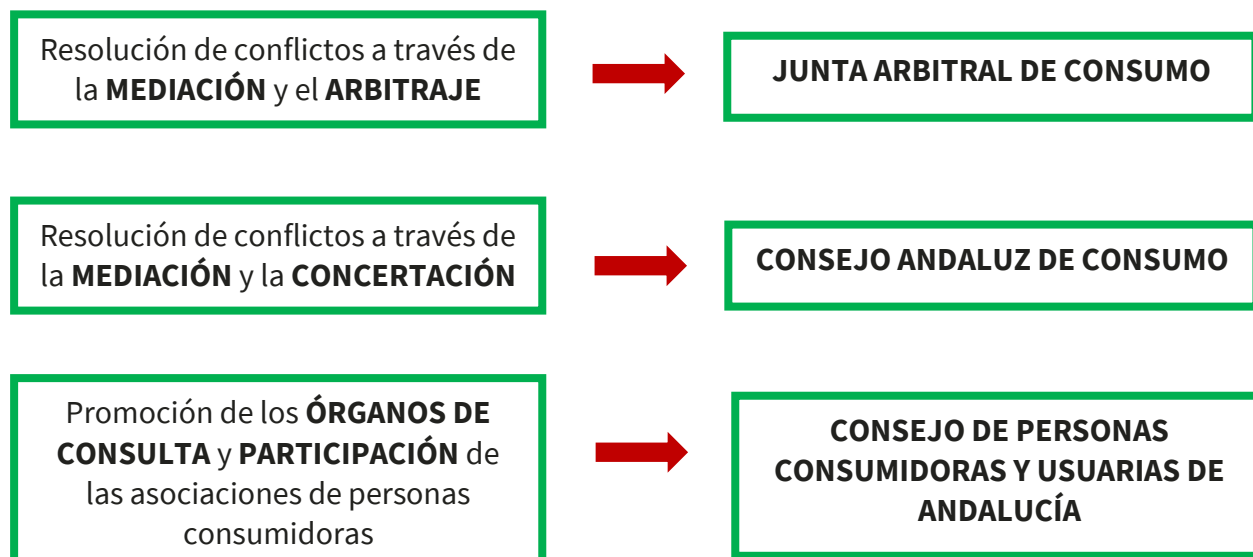
DATOS GENERALES DEL SERVICIO EN 2025

- **Dirección:** Luis Montoto, 133. C.P. 41007 Sevilla.
- **Correos electrónicos:**
 - Junta Arbitral de Consumo: juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo Andaluz de Consumo: cac.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es
 - Incidencias Sistema de Hojas de Reclamaciones electrónicas: inciden-ciashqr.csalud@juntadeandalucia.es
 - Secretaría Junta Arbitral: secretariajuntaarbitral.csalud@juntadeandalucia.es
 - Notificaciones Junta Arbitral: notificacionesarbitrales.csalud@juntadeandalucia.es
 - Red Andaluza de Arbitraje de Consumo: raac.csalud@juntadeandalucia.es
- **Información general en materia de consumo (Consumo Responde):**
 - Teléfono: 900 21 50 80.
 - Correo electrónico: consumoresponde@juntadeandalucia.es.
 - Web (información y oficinas virtuales): www.consumoresponde.es.



CARTERA DE SERVICIOS QUE SE PRESTARON EN 2024

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, integrado en la Dirección General de Consumo, gestiona tres órganos administrativos:



Cada uno de estos órganos tiene una composición y regulación diferente:

| ÓRGANO | REGULACIÓN | PRESIDENCIA | SECRETARÍA | MIEMBROS |
|--------|--|--|---|-----------------------|
| JACA | Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo | Daniel Escalona (Jefe de Servicio) | Carmen Lucena (Oficina J.A.) | JA, AACC, AAEE |
| CAC | Decreto 517/2008, de 2 de diciembre | Milagros de Borbón y Cruz (Directora General de Consumo) | Daniel Escalona (Jefe de Servicio) | JA, FAMP, AACC Y AAEE |
| CPCUA | Decreto 58/2006, de 14 de marzo | Jordi Castilla López (Secretario General de FACUA Andalucía) | Daniel Escalona (JS-titular) / Alejandro Cabrera Paz (Jefe Dpto-suplente) | AACC |



ÁREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO EN 2025:

A) Oficina de la Junta Arbitral de Consumo:

- Examen y calificación de las solicitudes de arbitraje de consumo. Traslado, en su caso, a otras Juntas Arbitrales.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de copia de las solicitudes de arbitraje constitutivas de denuncia.
- Traslado a la Fiscalía de copia de las solicitudes de arbitraje en las que se aprecien hechos constitutivos de delito.
- Celebración de audiencias arbitrales para solucionar controversias en materia de consumo.
- Dictado y notificación de laudos arbitrales que finalizan los conflictos.
- Entrevistas y relaciones con las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Estudio y resolución de Ofertas Limitadas Adhesión por las empresas.
- Información de recursos ante la Comisión de Juntas Arbitrales y resolución de recursos de reposición.
- Confección de calendarios de audiencias arbitrales y citación de las partes.
- Admisión y gestión, en su caso, de la práctica de pruebas.
- Gestión y supervisión del Arbitraje de Consumo Electrónico.
- Gestión del Censo de Árbitros. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo. Formación de árbitros.
- Gestión del Censo de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo.
- Coordinación y cooperación con las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas. Intercambio de criterios e información. Organización de Encuentros Técnicos anuales.
- Relaciones con asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, Juntas Arbitrales de Consumo, OMICs y Ministerio de Consumo.
- Realización de campañas de adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Gestión del pago de indemnizaciones a los miembros de órganos arbitrales.
- Elaboración de informes y proyectos normativos en materia de mediación y arbitraje de consumo. Estudio y alegaciones a proyectos de normas en esta materia.
- Gestión de estadísticas y laudos arbitrales.
- Docencia y difusión del arbitraje de consumo y la mediación.
- Sección de Arbitraje Turístico en Málaga: tramitación de indemnizaciones a los árbitros y de altas y bajas de empresas adheridas. Seguimiento estadístico.
- Mediación previa al arbitraje de consumo.
- Atención, información y asesoramiento a la ciudadanía en materia de arbitraje de consumo.



B) Departamento de Reclamaciones:

- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCO y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (Hoj@).
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.

C) Departamento de Concertación de Consumo.

- Preparación, coordinación, asistencia técnica y labores de secretaría del Pleno y de los siguientes órganos sectoriales y grupos de trabajo:
 - Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.
 - Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico.
 - Órgano Sectorial de Telecomunicaciones.
 - Órgano Sectorial de Comercio.
 - Órgano Sectorial de la Alimentación.
 - Órgano Sectorial de Ciclo Integral del Agua.
 - Órgano Sectorial de Servicios Financieros.
 - Órgano Sectorial de Vivienda.
 - Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.
 - Grupo de Trabajo de redacción de la memoria del CAC.

Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación entre los representantes de la Administración local y autonómica, empresariales y de las personas consumidoras.

- Tramitación de los expedientes para el abono de las dietas por asistencia a órganos colegiados del personal ajeno a la Junta de Andalucía.
- Coordinación, gestión y ejecución de actividades aprobadas por los órganos sectoriales.



D) Departamento del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía.

- Preparación, coordinación, asistencia técnica y labores de secretaría de los siguientes órganos y grupos de trabajo, en su caso:
 - Pleno del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía.
 - Comisión Permanente.
 - Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información.
 - Grupo de Trabajo de Precios Autorizados, Bienes y Servicios de Interés General.
 - Grupo de Trabajo de Trámite de Audiencia Normativa.

Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas y de participación de las personas consumidoras.

- Tramitación de los expedientes para el abono de las dietas por asistencia a órganos colegiados del personal ajeno a la Junta de Andalucía.
- El resto de funciones atribuidas por el artículo 16 de la Orden de 26 de septiembre de 2007, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.





- **CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL:**

La unidad administrativa *Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje*, dependiente de la Dirección General de Consumo, da soporte al órgano *Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*. En Andalucía existían en el año 2025 dieciocho Juntas Arbitrales de Consumo. Además de nuestra Junta Arbitral autonómica (con sede en Sevilla, en la Dirección General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo), están las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras nueve Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otra en El Ejido. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es un órgano administrativo de la Junta de Andalucía encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 1993 entre la Consejería de Salud y el entonces Instituto Nacional de Consumo, renovado el 2 de julio de 2021 y **nuevamente el 10 de septiembre de 2025**. Constituye una pieza central en las políticas públicas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra Comunidad Autónoma.

La Junta Arbitral de Consumo es un órgano que participa de una naturaleza mixta. De una parte es un órgano creado por acuerdo entre la Administración estatal y la autonómica, ya que la legislación que regula el arbitraje de consumo, que es de competencia exclusiva del Estado (art. 149.1.6ª y 8ª CE), exige que las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan de esta manera “paccionada”. Pero al mismo tiempo, y sin que ello contradiga lo anterior, el ejercicio del arbitraje de consumo es una competencia de la Junta de Andalucía que se lleva a cabo a través de la correspondiente unidad administrativa creada mediante la Relación de Puestos de Trabajo.

Esta Unidad Administrativa es el Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje creado por Orden de 24 de julio de 2013. Esta dualidad es la razón de por qué la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo no necesariamente tendría que ser ocupada por la misma persona que ejerza la jefatura de la Unidad Administrativa que gestiona el arbitraje si bien ha sido y continúa siendo así.

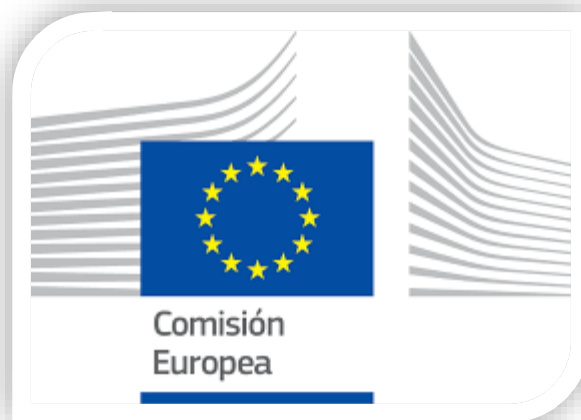




- **ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO ACREDITADA:**

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía mantuvo en 2025 su condición de entidad de resolución alternativa de litigios acreditada (Resolución de 2 de octubre de 2019, del Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Esto significa que nuestra Junta Arbitral está incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00023, siendo la primera entidad de Andalucía que obtuvo dicha acreditación. Esto supone que la Junta Arbitral de Consumo andaluza es reconocida como una entidad que ofrece procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que son independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por lo tanto, contar con este instrumento de resolución de conflictos redonda positivamente en la actividad económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.

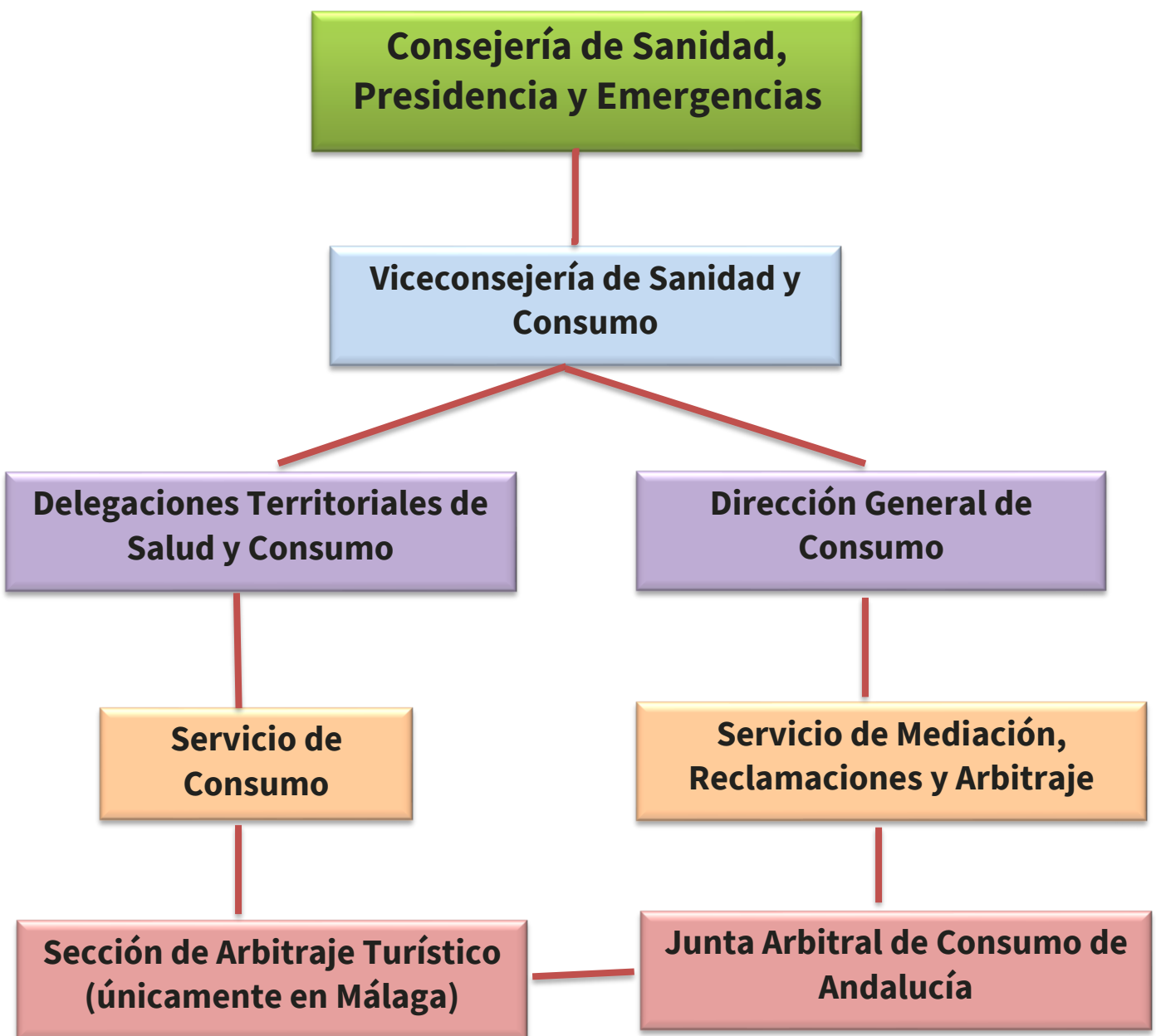
Las entidades acreditadas, además de resolver conflictos de consumo, realizan una labor preventiva, analizando principales causas de reclamación y proponiendo soluciones; intercambian información y cooperan con otras autoridades; y publican, al menos cada dos años, información de su actividad acompañada de recomendaciones, agregando datos y análisis de conflictos; facilitando la accesibilidad a personas consumidoras, la tramitación en línea y la gestión de conflictos transfronterizos.





- **ESTRUCTURA EN 2025:**

Tras la reestructuración de Consejerías producida por el Decreto del Presidente 5/2025, de 15 de octubre, por el que se modifica el Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, así como del Decreto 168/2025, de 5 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, la Dirección General de Consumo depende directamente de la Viceconsejería de Sanidad y Consumo. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía se adscribe, pues, a dicha Consejería de la siguiente manera:





- **PRESIDENCIA Y SECRETARÍA:**

Desde su constitución en 1993 han ocupado la presidencia y la secretaría titulares de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía las siguientes personas:

| PRESIDENCIA | SECRETARÍA |
|--|--|
| Amalia Rodríguez Hernández (3/12/1993 – 21/2/2000) | Catalina Monago Ramiro (3/12/1993 – 25/9/1995) |
| | Ángel Llera Poveda (25/9/1995 – 17/5/1999) |
| Catalina Monago Ramiro (21/2/2000 – 7/4/2005) | Ángela Santiago Moreno (20/12/1999 - 5/12/2005) |
| Manuel Coronado Illescas (7/4/2005 – 5/12/2005) | |
| Juan Luis Gómez de Celis Benítez (5/12/2005 – 2/2/2009) | María Dolores Laguillo Rodríguez (5/12/2005 - 12/6/2006) |
| | Alfonso López-Escobar Anguiano (12/6/2006 - 2/2/2009) |
| Luis Escribano del Vando (2/2/2009 – 12/4/2010) | Carmen Rueda Cabrera (2/2/2009 – 12/4/2010) |
| Daniel Escalona Rodríguez (12/4/2010 hasta hoy) | Carmen Lucena Calderón (12/4/2010 hasta hoy) |

- **LA SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO:**

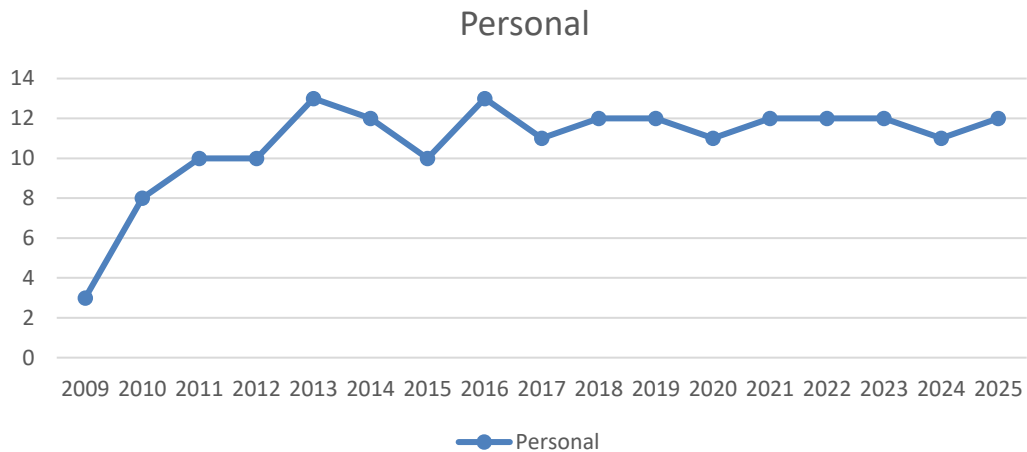
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una Sección de Arbitraje Turístico con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. La tramitación del arbitraje es exactamente igual a cómo se ha expuesto para la Junta Arbitral de Consumo. No existe dependencia funcional de la Sección de Arbitraje Turístico de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. La Secretaría de la Sección de Arbitraje Turístico corresponde a la Jefa de Sección de Junta Arbitral (Margarita Navas Lomeña).





V.2. PERSONAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

El Servicio que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cerró 2025 con 12 funcionarios, uno más que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:



Los funcionarios que en 2025 prestaron sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fueron los siguientes (en orden alfabético):

| SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE | | |
|---|--|-------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE | PUESTO | FUNCIONES |
| CABRERA PAZ, ALEJANDRO | Departamento CPCUA | Secretaría CPCUA y Hoj@ |
| CALVO CERDERA, JESÚS CARLOS | A.T. Junta Arbitral | Técnico Junta Arbitral |
| CASTAÑO RUIZ, CARMEN | Departamento Concertación | Secretaría CAC y contratación |
| ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL | Jefe de Servicio | Jefatura |
| IBÁÑEZ LÓPEZ, INMACULADA (del 1/1/2025 al 29/5/2025 y desde el 1/11/2025) | Neg. Tramitación Arbitral | Tramitación arbitral |
| LÓPEZ GONZÁLEZ, EMILIO | Administrativo | Registro |
| LUCENA CALDERÓN, CARMEN | Oficina Junta Arbitral | Secretaría Junta Arbitral |
| MÁRQUEZ MATA, JOSEFA | A.T. Junta Arbitral. | Técnico Junta Arbitral |
| MARTÍN MONJO, MARINA | Auxiliar Administrativo /Aux. Gestión | Tramitación arbitral |
| PACHON LEDESMA, CARMEN MARIA (desde el 1/10/2025) | Auxiliar administrativo | Tramitación arbitral |
| ROJAS LÓPEZ, TAMARA (del 31/1/2025 al 30/9/2025) | Auxiliar administrativo | Tramitación arbitral |
| VEGA RAMOS, CARMEN | Neg. Aplicaciones / Neg. Actuaciones | Tramitación arbitral |
| VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE | Neg. Reclamaciones / Neg. Aplicaciones | Tramitación reclamaciones |



Ha causado baja por cese como personal interino la funcionaria Dña. Tamara Rojas López.

Ha causado alta por toma de posesión como funcionaria de carrera Dña. Carmen María Pachón Ledesma.

Ha causado baja temporal Dña. Inmaculada Ibáñez López, desde el 30 de mayo de 2025 hasta el 31 de octubre de 2025, como consecuencia de la cobertura provisional de otro puesto fuera del Servicio.

Durante el año 2025 han cambiado su puesto dentro del propio Servicio varias personas, como consecuencia de coberturas provisionales o definitivas, lo cual no ha afectado a los efectivos reales de personal.

En cuanto a la Relación de Puestos de Trabajo y la situación de efectivos a 31 de diciembre de 2025 era la siguiente:

| PUESTO | CÓDIGO | C.D. | SITUACIÓN |
|--|----------|------|---------------------|
| SV. Mediación, Reclamaciones y arbitraje | 11952410 | 28 | Dotada y ocupada |
| Oficina Junta Arbitral de Consumo | 11783510 | 27 | Dotada y ocupada |
| Departamento de Reclamaciones | 14705010 | 26 | Vacante y desdotada |
| Negociado de aplicaciones | 14808710 | 20 | Dotada y ocupada |
| Negociado de reclamaciones | 7756710 | 18 | Vacante y dotada |
| Departamento Concertación de Consumo | 2047510 | 25 | Dotada y ocupada |
| Departamento CPCUA | 3272010 | 25 | Dotada y ocupada |
| Negociado de Actuaciones | 3095810 | 18 | Dotada y ocupada |
| Negociado de Tramitación arbitral | 824410 | 18 | Dotada y ocupada |
| Asesor Técnico de Junta Arbitral | 4201820 | 25 | Dotada y ocupada |
| Asesor Técnico de Junta Arbitral | 4201920 | 25 | Dotada y ocupada |
| Negociado Actuaciones Arbitrales | 14808910 | 20 | Vacante y desdotada |
| Administrativo | 4208520 | 15 | Dotada y ocupada |
| Auxiliar Administrativo | 4246420 | 14 | Dotada y ocupada |
| Auxiliar Administrativo | 4246520 | 14 | Dotada y ocupada |



V.3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

Desde el 9 de febrero de 2023 la sede central de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se encuentra en la calle Luis Montoto, 133, de la ciudad de Sevilla.



Esta sede cuenta con los siguientes espacios de trabajo:

1) Salas de Trabajo: en planta baja (cuatro puestos) y en planta segunda (ocho puestos) con estanterías para documentación y ventanas exteriores.

2) Despacho de Jefatura del Servicio y Presidencia de la Junta Arbitral: despacho con un puesto de trabajo y una ventana exterior en planta segunda.

3) Sala de audiencias presenciales: en planta baja, con capacidad para 12 personas y ventanas exteriores.



4) Sala de videoarbitraje: sala con capacidad para una persona con equipo de videoarbitraje.

5) Aseos, ascensor, escaleras, dos puestos de ordenanza y control de seguridad de acceso.

La Sección de Arbitraje Turístico, por su parte, tiene su sede en la Delegación Territorial de Salud y Familias de Málaga, en la calle Córdoba, nº 4 de esta ciudad.



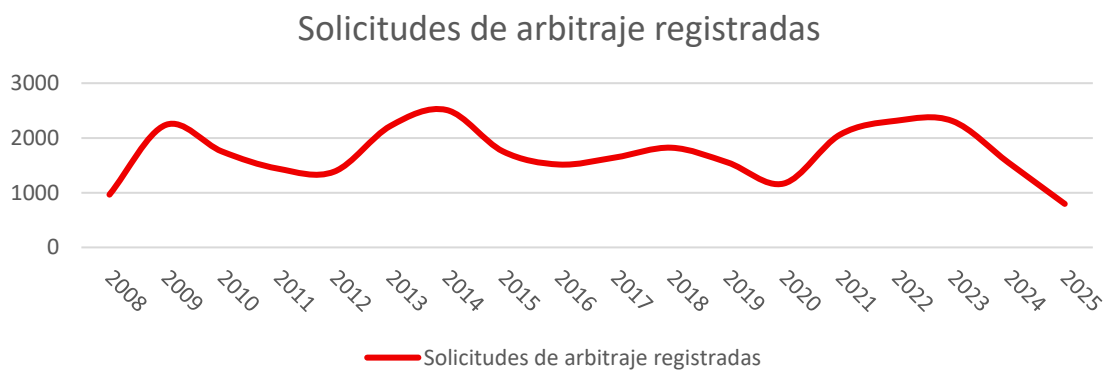


VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

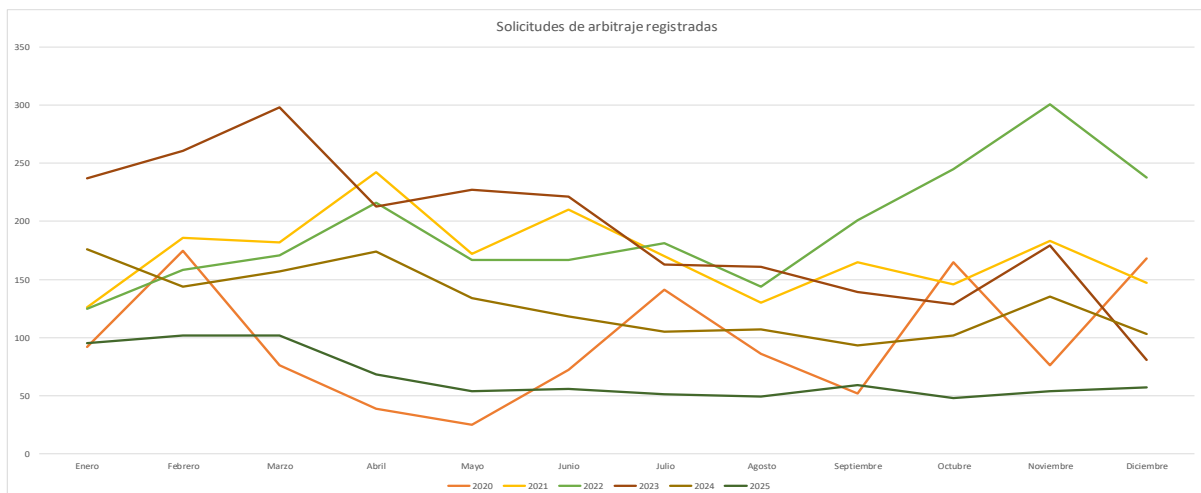
La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante 2025 fue la siguiente:

VI.1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2025 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 795 solicitudes de arbitraje. Esto supuso un importante descenso respecto al año anterior (753 solicitudes menos, -49%, es decir, casi la mitad que el año anterior) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Este pronunciado descenso anual no es únicamente consecuencia de la aplicación del nuevo Reglamento aprobado por el Real Decreto 713/202, de 23 de julio, pues desde el año 2024 se observa una disminución sostenida en el número de solicitudes registradas (el nuevo Reglamento no entró en vigor hasta agosto de 2024 y la ausencia de limitaciones hasta marzo de 2025).





Por su parte, durante el año 2025 se han finalizado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de 2.293 expedientes, lo que supone un aumento del 20,87% con respecto al año anterior (396 expedientes más). Esto ha supuesto un esfuerzo importante por reducir plazos en la tramitación de los expedientes.

Al igual que el año anterior, en el 2025 la mayor parte de las solicitudes recibidas se refieren a conflictos en materia de energía como consecuencia del sensible aumento de los costes de ésta, los retrasos en la facturación y los sucesivos cambios en la normativa.

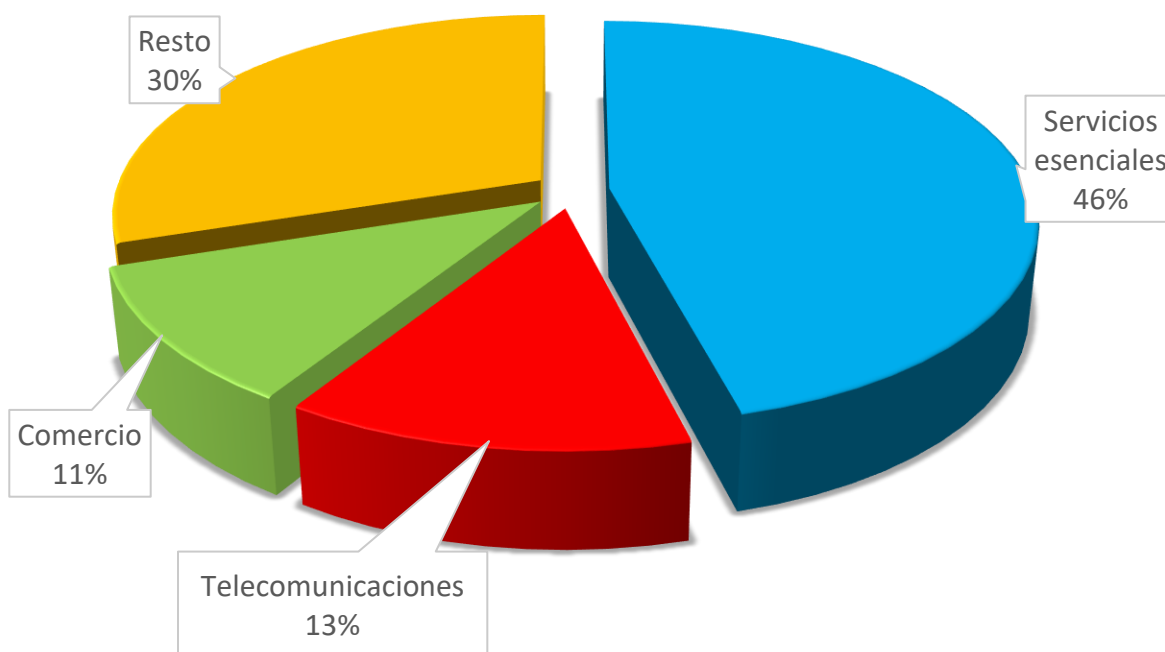
En segundo lugar están las solicitudes en materia de telecomunicaciones que se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas, portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia.

Ya en tercer lugar y a mucha distancia se encuentran las solicitudes por conflictos surgidos en materia de comercio minorista.

| GRUPO/ACTIVIDAD EMPRESA/GÉNERO DE LA PERSONA | HOMBRE | MUJER | NO COMPLETADO | NO PROCEDE | TOTAL | % |
|--|------------|------------|---------------|------------|------------|----------------|
| ADMINISTRACION PUBLICA | | 1 | | | 1 | 0,13% |
| COMUNICACIONES, SERVICIOS DE | 68 | 31 | 1 | 1 | 101 | 12,70% |
| ENERGIA SOLAR | | 1 | | | 1 | 0,13% |
| ENSEÑANZA | 11 | 8 | | | 19 | 2,39% |
| ESTÉTICA | | 1 | | | 1 | 0,13% |
| FABRICANTES | 4 | 2 | | | 6 | 0,75% |
| FINANCIERAS E INVERSIÓN | 9 | 2 | | | 11 | 1,38% |
| FLORISTERÍAS,JARDINERÍAS Y ANIMALES | 2 | | | | 2 | 0,25% |
| HOSTELERÍA Y TURISMO | 12 | 6 | | | 18 | 2,26% |
| IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES | 15 | 6 | | | 21 | 2,64% |
| LIBRERÍA Y PAPELERÍA | | 1 | | | 1 | 0,13% |
| MAYORISTAS | 8 | 1 | | | 9 | 1,13% |
| MINORISTAS | 61 | 24 | | | 85 | 10,69% |
| OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE | 8 | 4 | | | 12 | 1,51% |
| OTROS SERVICIOS | 19 | 7 | | 3 | 29 | 3,65% |
| RESTAURACIÓN | 2 | 2 | | | 4 | 0,50% |
| SEGUROS | 5 | 3 | | 1 | 9 | 1,13% |
| SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA | 7 | 5 | | | 12 | 1,51% |
| SERVICIOS DEL HOGAR | 1 | 3 | | | 4 | 0,50% |
| SERVICIOS ESENCIALES | 247 | 121 | 1 | 2 | 371 | 46,67% |
| SERVICIOS SANITARIOS | 5 | 7 | | | 12 | 1,51% |
| TRANSPORTES | 18 | 9 | | | 27 | 3,40% |
| VEHÍCULOS | 19 | 8 | | | 27 | 3,40% |
| VIVIENDA | 5 | 5 | | 1 | 11 | 1,38% |
| (en blanco) | | 1 | | | 1 | 0,13% |
| TOTAL | 526 | 259 | 2 | 8 | 795 | 100,00% |



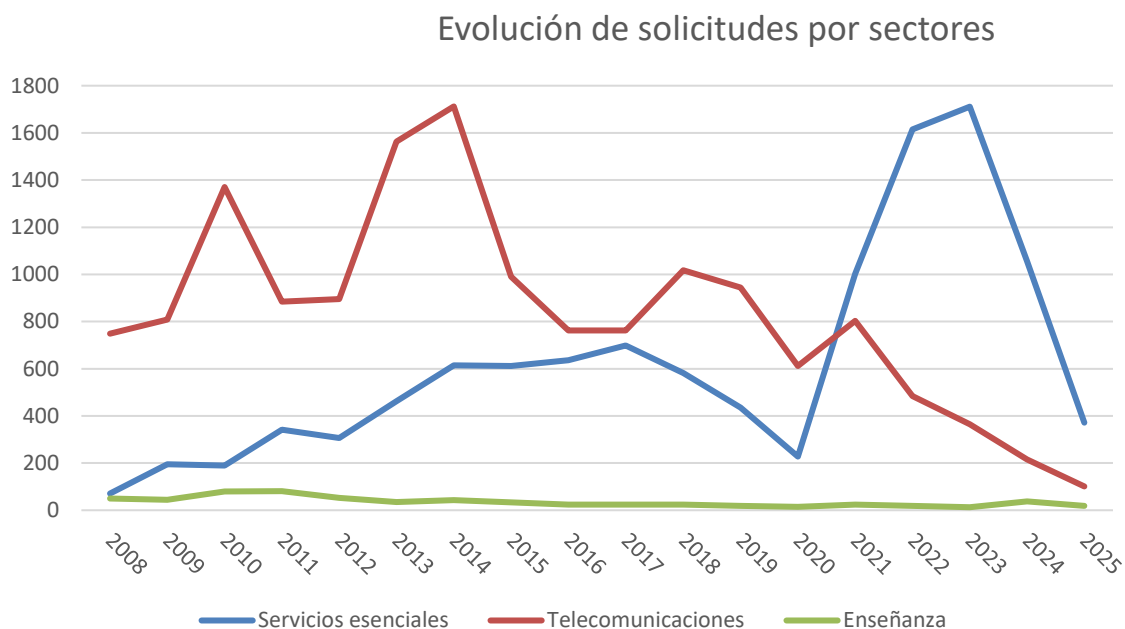
Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:



- ❖ En 2025 se observa que **continúa el descenso del número solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de 216 a 101 (un 53,24 % menos). También puede advertirse que este es un sector que paulatinamente va perdiendo relevancia en cuanto conflictividad ya que pasa de representar un 16% del total en el año 2023, un 14% en el año 2024 y un **12,7% en el año 2025** (recordemos que en 2013 las solicitudes por controversias en materia de telecomunicaciones suponían un 70% del total de solicitudes).
- ❖ Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético, tras varios años de incremento sostenido tanto de modo relativo, como absoluto, vuelven a descender**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de 1.711 en el año 2023, 1.055 en el año 2024 y 371 en el año 2025 (un **descenso de 684 solicitudes, esto es, de un 64,83%**). Esto provoca que representen un 46,67% del total, frente al 68% que suponían en 2024.
- ❖ En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos. El sector de **comercio minorista** pasa de 78 solicitudes en 2024 a 85 solicitudes en el año 2025 (un **10,69% del total**).



En el siguiente gráfico se puede observar la evolución de algunos sectores relevantes en los últimos años:



Por consiguiente, se pueden extraer las siguientes conclusiones con relación a los datos de solicitudes de arbitraje en 2025:

- El número de solicitudes de arbitraje recibidas parece que alcanzó su punto máximo en los años 2022 y 2023, comenzando a partir de 2024 un acusado descenso. Teniendo en cuenta que esta disminución responde inicialmente a causas externas (menor conflictividad) y ya en 2025 se suman causas internas (aplicación de las nuevas reglas de competencia territorial desde febrero de 2025), todo parece indicar que esta tendencia se mantendrá hasta que la persona consumidora, dentro de su Comunidad Autónoma, elija aquella Junta Arbitral con mejores tiempos de resolución y calidad de sus laudos.
- Las solicitudes de arbitraje en materia de energía continúan siendo las mayoritarias (47%) si bien se observa un brusco descenso, motivado tal vez por una cierta estabilización normativa y de precios en el sector.
- Las solicitudes en materia de telecomunicaciones siguen descendiendo tanto en términos cuantitativos como porcentuales.

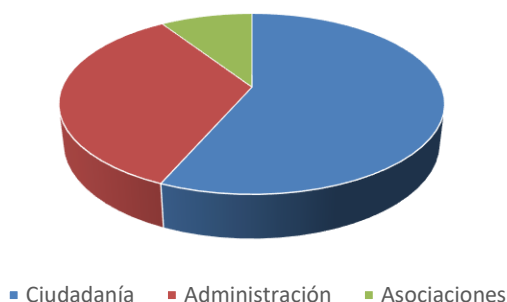


Respecto a la **procedencia de las personas que solicitan arbitraje** de consumo en nuestra Junta Arbitral, se observa que la mayoría de las solicitudes proceden de Andalucía, y, dentro de esta, de Sevilla. Sólo 16 (2%) se han presentado de fuera de Andalucía. La clasificación en función de la provincia de presentación es la siguiente:

| PROVINCIA | TOTAL |
|------------------------|------------|
| Alicante/Alacant | 2 |
| Almería | 58 |
| Araba/Álava | 1 |
| Badajoz | 2 |
| Cádiz | 84 |
| Córdoba | 63 |
| Granada | 101 |
| Huelva | 42 |
| Jaén | 37 |
| Madrid | 5 |
| Málaga | 147 |
| Murcia | 1 |
| Palmas (Las) | 1 |
| Pontevedra | 1 |
| Santa Cruz de Tenerife | 1 |
| Sevilla | 247 |
| Valencia/València | 1 |
| Valladolid | 1 |
| TOTAL | 795 |

Respecto a la forma de presentación, las 2.293 solicitudes de arbitraje que se han finalizado en 2025 han sido presentadas en un 56 % de los casos directamente por los propios ciudadanos; en un 34% a través de otras Administraciones (OMICs, Juntas Arbitrales, etc.); y sólo un 10% lo hace a través de las asociaciones de consumidores. Es decir, se consolida la tendencia iniciada en 2023 en que son las propias personas consumidoras las que solicitan el arbitraje de consumo sin acudir a ningún intermediario.

Procedencia de las solicitudes





Por lo que respecta a la **cuantía de las pretensiones**, en la gran mayoría de las solicitudes no se concreta ninguna cantidad sino que se persigue una refacturación por parte de la empresa reclamada o por el propio órgano arbitral en el laudo.

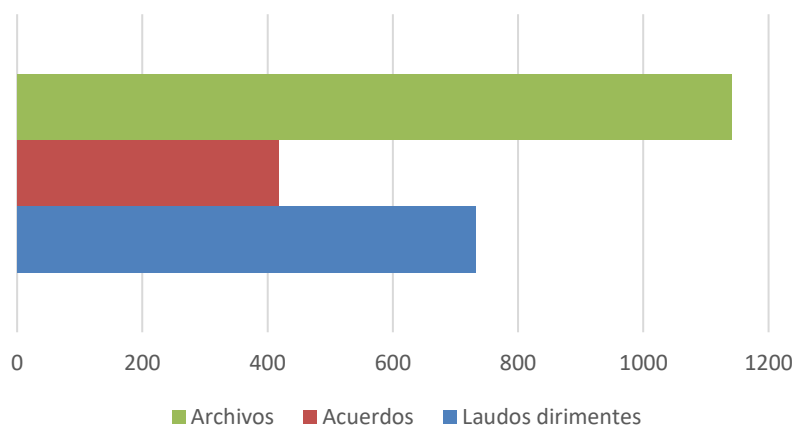
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

| TIPO | TOTAL | % |
|--------------|-------------|----------------|
| Derecho | 651 | 28,39% |
| Equidad | 1642 | 71,61% |
| TOTAL | 2293 | 100,00% |

Por lo que se refiere a la **tramitación que siguen las solicitudes de arbitraje** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, de las 2.293 solicitudes tramitadas en el año 2025, las causas de finalización fueron las siguientes:

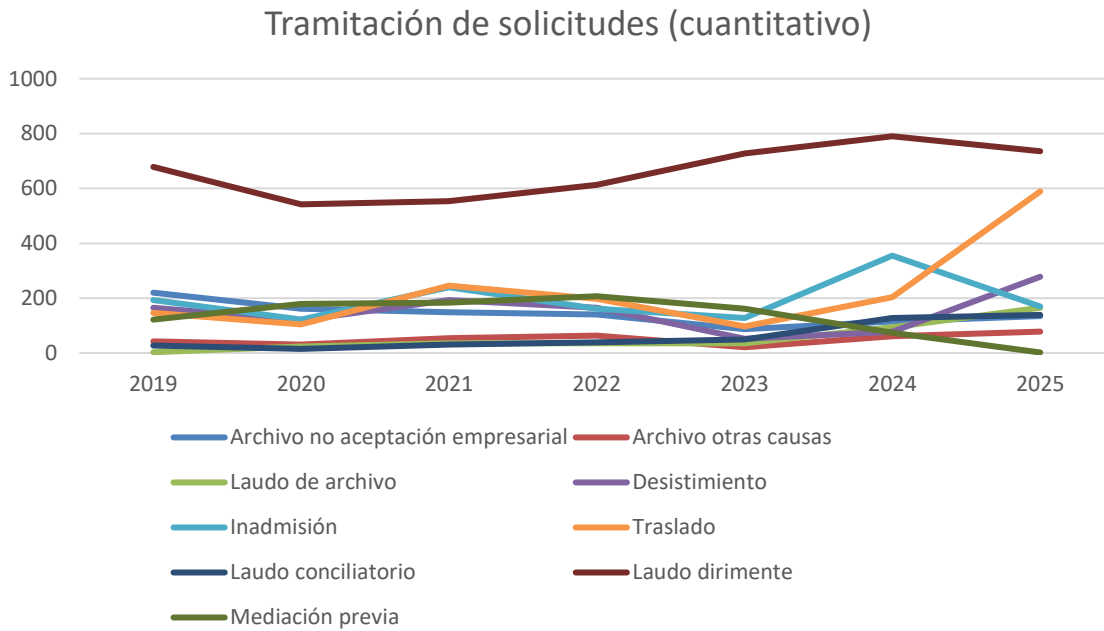
| CAUSAS | Archivo no aceptación empresarial | Archivo otras causas | Laudo de archivo | Desistimiento | Inadmisión | Inhibición traslado | Laudo conciliatorio | Laudo no conciliatorio | Mediación | NP | TOTAL |
|--------|-----------------------------------|----------------------|------------------|---------------|------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----------|-------|-------|
| Nº | 135 | 78 | 165 | 278 | 170 | 589 | 139 | 733 | 2 | 4 | 2.293 |
| % | 5,89% | 3,40% | 7,20% | 12,12% | 7,41% | 25,69% | 6,06% | 31,96% | 0,09% | 0,17% | 100% |

Estas causas pueden agruparse de la siguiente manera:

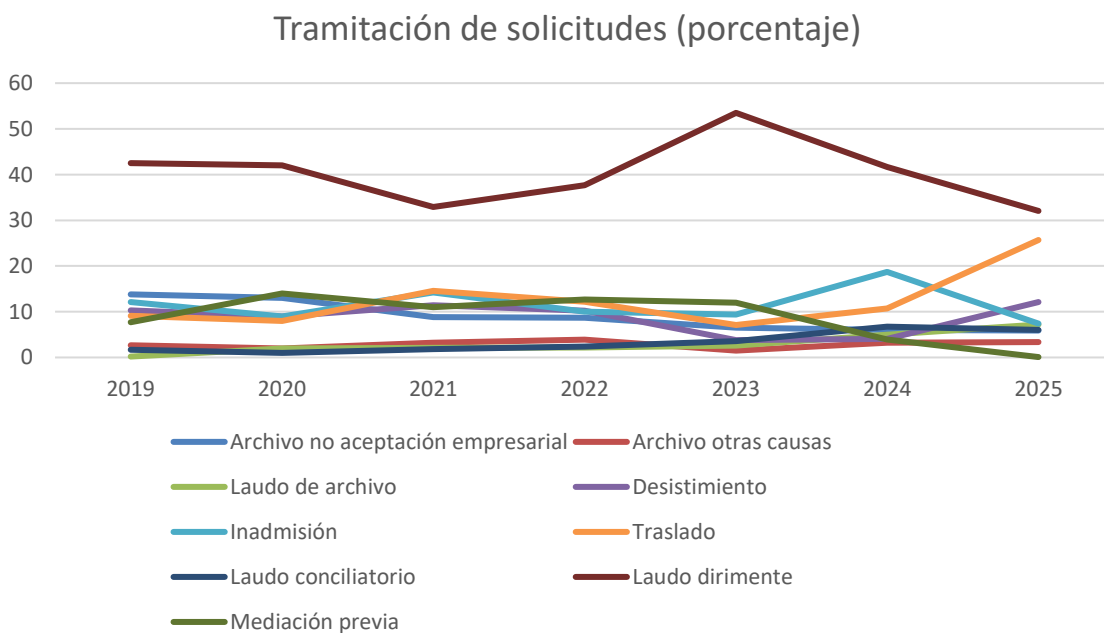




En el siguiente gráfico (volumen de solicitudes) puede observarse la tramitación que han seguido las solicitudes de arbitraje finalizadas en los últimos años:



Y, a continuación, el gráfico muestra la evolución porcentual de la tramitación seguida por las solicitudes de arbitraje en 2024:

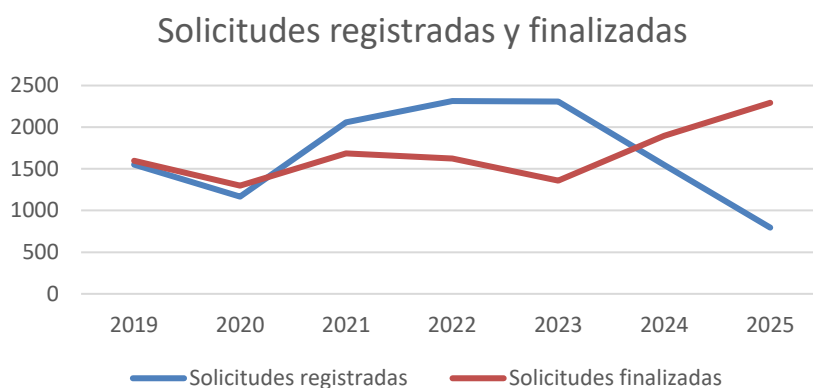




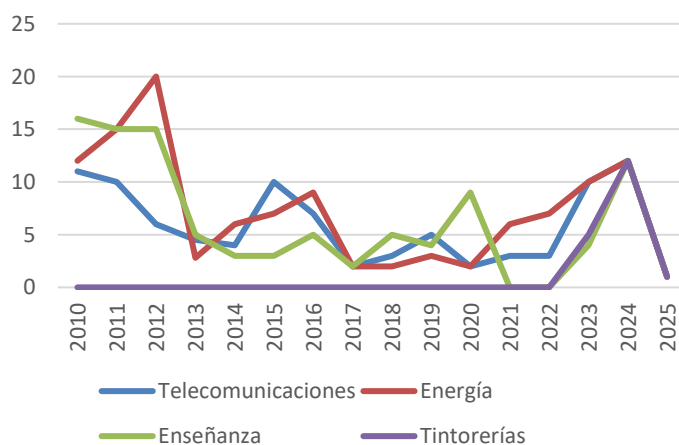
VI.2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

La calidad del Servicio Público de Arbitraje de Consumo prestado por la Junta de Andalucía depende de dos factores esenciales: la independencia, objetividad y excelencia técnica de las soluciones aportadas a los conflictos de consumo, y la prestación del servicio sin dilaciones indebidas y en unos plazos razonables que suponga para el ciudadano una verdadera ventaja respecto a la vía judicial.

La **grabación de solicitudes de arbitraje** (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. En los expedientes finalizados en el año 2025 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOM fue de **81 días**, es decir, **158 días menos de lo que se tardaba en el año anterior**.



Tras ser admitida la solicitud, ha de tramitarse el expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia). El siguiente gráfico refleja los meses que transcurren desde la admisión a trámite hasta la celebración de la audiencia en los sectores más relevantes:



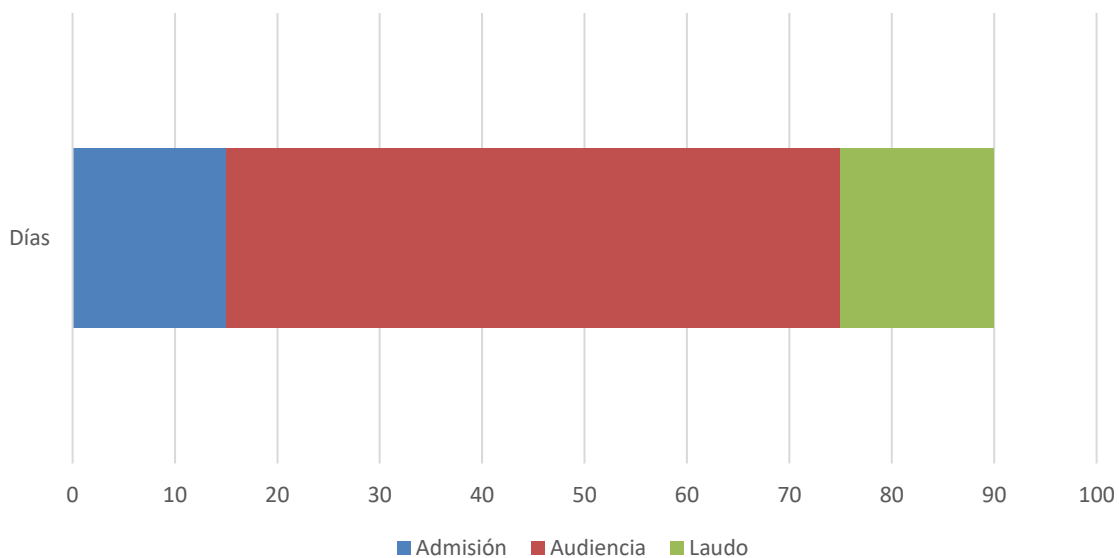


Como puede observarse, **se han reducido sensiblemente los tiempos de tramitación**, lográndose citar a audiencia en un plazo nunca superior a los dos meses desde la presentación de la solicitud de arbitraje. Ello ha sido posible gracias al importante esfuerzo del personal de la Junta Arbitral, que ha tramitado un número récord de solicitudes de arbitraje (2.293, la mayoría del año anterior), mientras que las solicitudes registradas han caído enormemente a la cifra más baja de las últimas dos décadas, sin duda como consecuencia de las nuevas reglas de competencia territorial del nuevo Reglamento y de la tendencia descendente observada en los últimos dos años .

Una vez celebrada la audiencia, dictado el laudo y firmado por los árbitros, éste ha de ser notificado a las partes, tarea que tarda aproximadamente 10-15 días.

Por consiguiente, al finalizar el año 2025, los tiempos medios de tramitación de una solicitud de arbitraje se encuentran dentro del plazo máximo de tres meses establecido por la normativa vigente.

Tiempos de tramitación al finalizar 2025



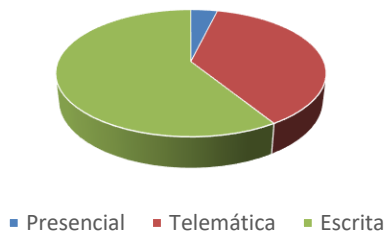


VI.3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

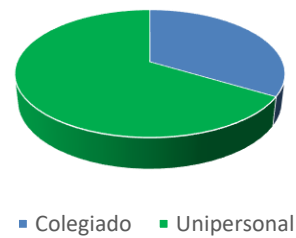
En 2025 se celebraron 1.037 audiencias, cifra similar a la del año anterior. De ellas, fueron **telemáticas un 89%, presenciales un 9% y escritas un 2%**. En la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, a través de su formulario de solicitud de arbitraje normalizado, la **persona consumidora puede optar** por cualquiera de esas tres modalidades.

Por otra parte, de las 1.037 audiencias, un **45% fueron mediante Colegios Arbitrales y un 55% mediante Árbitros Únicos**. La mayor utilización del órgano arbitral unipersonal se debe exclusivamente al aumento del número de audiencias y la imposibilidad de las organizaciones proponentes de árbitros-vocales de asumir mayor participación.

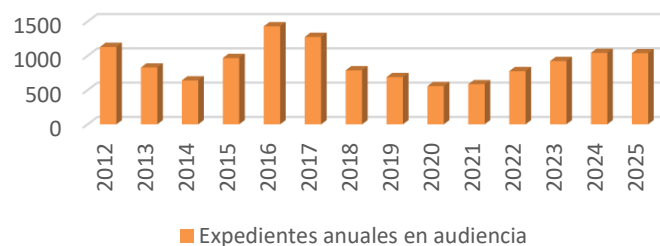
Tipos de audiencia



Tipos de órgano arbitral



Durante **33 semanas del año se celebraron audiencias**, resultando una **media de 31 expedientes vistos en audiencia cada semana**.





La distribución en 2025 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Energía 5 Expedientes | | Energía 5 Expedientes | Energía 5 Expedientes | Energía 5 Expedientes |
| Energía 5 Expedientes | Energía 5 Expedientes | Energía 4 Expedientes | Telecomunicaciones 5 Expedientes | |
| | Energía 4 Expedientes | Varios 5 Expedientes | | |



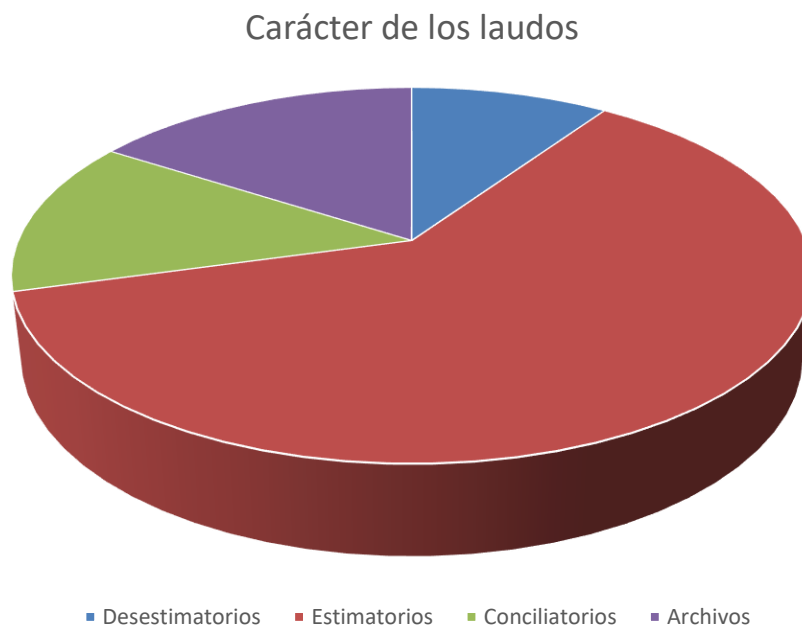


VI.4. LAUDOS ARBITRALES.

De los 2.293 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2025, un total de 1.037 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

| CARÁCTER DE LAUDO | TOTAL | % |
|----------------------|--------------|----------------|
| Desestimatorio | 99 | 9,5 % |
| Estimatorio | 634 | 61,1% |
| Conciliatorio | 139 | 13,4 % |
| Archivo | 165 | 16 % |
| TOTAL GENERAL | 1.037 | 100,00% |

Como puede observarse, la gran mayoría de los laudos dictados por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía resultan estimatorios, total o parcialmente, de las pretensiones de la persona consumidora y usuaria.



Un dato de gran interés es el de la cantidad de dinero que, gracias a los laudos de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, se ha abonado a las personas consumidoras y usuarias. **La cuantía de los laudos estimados en los que se registran cantidades fue en 2025 de 107.785,77, euros, con una cuantía media de 123,61 euros.**



VI.5. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN.

Las personas encargadas de la resolución de los conflictos de consumo a través del arbitraje de consumo son los árbitros acreditados y designados para cada procedimiento concreto por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio; de lo previsto en el Acuerdo de 24 de febrero de 2009 del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que estableció los criterios de honorabilidad y cualificación para la acreditación de los/as árbitros/as que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo; así como por lo regulado en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, como son las Juntas Arbitrales de Consumo.

Existen árbitros internos (funcionarios de la Junta Arbitral) y externos (funcionarios de otras Administraciones o personas propuestas por asociaciones empresariales o de personas consumidoras). Los segundos son colaboradores voluntarios y no mantienen ninguna relación laboral, mercantil, profesional o administrativa con la Junta Arbitral.

La inclusión de una persona en el Censo de Árbitros Acreditados de una Junta Arbitral de Consumo no le otorga ningún derecho a ser designado como árbitro en un número mínimo de procedimientos, con una periodicidad determinada, ni con carácter indefinido.

Durante 2025 estuvieron acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 26 árbitros.

| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA |
|---|
| Calvo Cerdera, Jesús (Junta de Andalucía) |
| Domínguez Platas, Jesús (Universidad de Sevilla) |
| Escalona Rodríguez, Daniel (Junta de Andalucía) |
| Guisado del Moral, Agustín (Diputación Provincial de Sevilla) |
| Jover Ramírez, Yolanda (Diputación Provincial de Córdoba) |
| Lucena Calderón, Carmen (Junta de Andalucía) |
| Márquez Mata, Josefa (Junta de Andalucía) |
| Orts Beltrán, Inmaculada (Diputación Provincial de Almería) |
| Pérez Corralejo, Raquel (Diputación Provincial de Huelva) |
| Romero Pradas, María Isabel (Universidad de Sevilla) |
| Vélez Gea, Leticia del Mar (Diputación Provincial de Almería) |



| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS |
|--|
| Aguayo Corral, Lola (FACUA Andalucía) |
| Algeciras Cabello, Rocío (FACUA Andalucía) |
| Castilla López, Jordi (FACUA Andalucía) |
| Moya García, Isabel María (FACUA Andalucía) |

| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES |
|---|
| Alba Tello, Manuel Carlos (CEA) |
| Amate Cansino, Anabel (CEA) |
| Barrera Sánchez, José (CEA) |
| Esteban Ruiz, Eva María (TYLDA) |
| Florencio Lora, Rafael (COII) |
| Gessa Sorroche, María Dolores (CEA) |
| Hernández Sánchez, Isabel (CECAP) |
| León Fernández, Cristóbal (CEA) |
| Pérez León, Rafael (CECAP) |
| Ruiz Piñas, Isabel (CECAP) |
| Urquiza Porras, M ^a de los Ángeles (TYLDA) |





Igualmente, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía habrá de contar con un espacio web en el que, entre otra información, se incluya la relativa a las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad (art. 35.1.c de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

| FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA | |
|--|--|
| 1. DATOS DEL ASISTENTE | |
| Nombre | |
| Apellidos | |
| Identificación profesional | |
| Dirección de correo electrónico | |
| Dirección de domicilio | |
| 2. EXPERIENCIA | |
| Ocupación | |
| Otros cargos o funciones | |
| 3. FORMACIÓN | |
| Grados | |
| Otros cursos | |

Desde el año 2017, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma cuenta con un **Decálogo del árbitro de consumo**, aprobado por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo en su sesión de 22 de mayo de 2017). Todos los árbitros de la Junta Arbitral de Consumo autonómica se comprometen a cumplir el Decálogo, siendo esto un requisito para ser acreditado como árbitro en nuestra Junta Arbitral.

¡ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES..

1. Es **VOLUNTARIO**. NADIE TE HA OBLIGADO A SER ÁRBITRO DE CONSUMO PERO SI ACEPTAS EL NOMBRAMIENTO ASUMES UNA SERIE DE COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES QUE HAS DE CUMPLIR YA QUE FORMAS PARTE DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.
2. Sé **JUSTO**. ESTÁS IMPARTIENDO JUSTICIA, DECIDIENDO SOBRE ASUNTOS QUE PREOCUPAN A PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y A EMPRESAS QUE HAN CONFIDADO EN TI.
3. **PREPARA BIEN EL EXPEDIENTE** CON TIEMPO SUFICIENTE. NO LO DEJES PARA ANTES DE LA AUDIENCIA NI LE ENCARGUES A OTROS QUE TE LO PREPAREN. SER ÁRBITRO ES UNA ACTUACIÓN **PERSONALÍSIMA** QUE PUEDE CONLLEVAR LA ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES CIVILES Y PENALES.
4. MANTÉN LA **OBJETIVIDAD** EN CADA CASO CONCRETO. NO TE DEJES INFLUIR POR TUS PREJUICIOS NI POR LAS APARIENCIAS DE LOS ASISTENTES, POR SU FORMA DE EXPRESARSE O POR SU POSICIÓN. SE ARBITRAN HECHOS, NO PERSONAS, EMPRESAS NI IMPRESIONES.
5. ACTUALIZA TUS CONOCIMIENTOS. **ESTUDIA LA NORMATIVA** GENERAL DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y LA SECTORIAL CORRESPONDIENTE A LA MATERIA OBJETO DEL ARBITRAJE. PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS QUE SE PROPONGAN.
6. Sé **PUNTUAL** Y **NO TENGAS PRISA** CUANDO PARTICIPES EN UNA AUDIENCIA ARBITRAL. NO FIJES OTROS COMPROMISOS PARA ESE DÍA PORQUE HAY ASUNTOS QUE PUEDEN PROLONGARSE MÁS DE LO PREVISTO.
7. COMPORTÁTE CON **RESPECTO** A LAS PARTES, AL RESTO DE ÁRBITROS Y AL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL DÍA DE LA AUDIENCIA SÉ PUNTUAL. EVITA LAS APRECIACIONES PERSONALES O **ANECDÓTICAS** ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA AUDIENCIA.
8. Sé **INDEPENDIENTE**. RECUERDA QUE NO ACTÚAS EN REPRESENTACIÓN DE NINGUNA PERSONA, ORGANIZACIÓN, EMPRESA NI INTERÉS PARTICULAR Y QUE TUS ACTOS Y PALABRAS DEBEN CORRESPONDERSE CON ELLO. ABSTENTE DE INTERVENIR EN CASO DE CONFLICTO DE INTERESES.
9. ACTÚA CON **DILIGENCIA** Y DE MANERA EFICIENTE. NO DILATES INNECESARIAMENTE EL ACTO DE AUDIENCIA, NO PROPONGAS PRUEBAS QUE NOTORIAMENTE DEBIERON HABER SIDO HABER SIDO APORTADAS POR LAS PARTES. NO REALICES PREGUNTAS AJENAS AL ASUNTO Y ACUDE SIN DILACIÓN A FIRMAR LOS LAUDOS.
10. Sé **PRUDENTE** Y GUARDA EL SECRETO DE LAS DELIBERACIONES DEL ÓRGANO ARBITRAL Y LA CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE.



Asimismo, el Pleno del Consejo del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 24 de junio de 2021, aprobó por unanimidad los ***Criterios Orientadores sobre las personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía***. Los mismos constituyen una importante herramienta para ayudar a la gestión de las Juntas Arbitrales andaluzas.

El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, da derecho a indemnización en los términos y cuantía que establece la normativa reglamentaria correspondiente (art. 15.5 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía).

El Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, prevé los supuestos en que personas ajenas a la función pública de la Junta de Andalucía tienen derecho al cobro de indemnizaciones, entre cuyos supuestos el artículo 2.1.e) recoge la participación en órganos arbitrales, colegiados o unipersonales. El artículo 34.bis prevé las cuantías y requisitos, siendo actualmente para los árbitros externos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía de 20 € por laudo para los árbitros vocales y 30€ por laudo para los árbitros presidentes. Los árbitros internos (funcionarios de la Junta de Andalucía) no perciben ninguna indemnización por el desempeño de la función arbitral.

Desde el 12 de junio de 2025 se está tramitando por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, un proyecto de Decreto sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía. En el mismo, a propuesta de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, se actualizan las indemnizaciones a los árbitros de consumo. Puede consultarse la tramitación normativa en <https://juntadeandalucia.es/organismos/justiciaadministracionlocalyfuncionpublica/servicios/normativa/normas-elaboracion/detalle/594478.html>

Por lo que respecta a la indemnización por el desempeño de la función arbitral, durante el año 2025 se han tramitado expedientes de gasto por un importe total de 40.400 € que se distribuyen de la siguiente manera:

| INDEMNIZACIONES ÁRBITROS | IMPORTE |
|--|----------|
| Propuestos por Administración (excepto Junta de Andalucía) | 25.740 € |
| Propuestos por organizaciones de personas consumidoras | 7.300 € |
| Propuestos por organizaciones empresariales | 7.360 € |

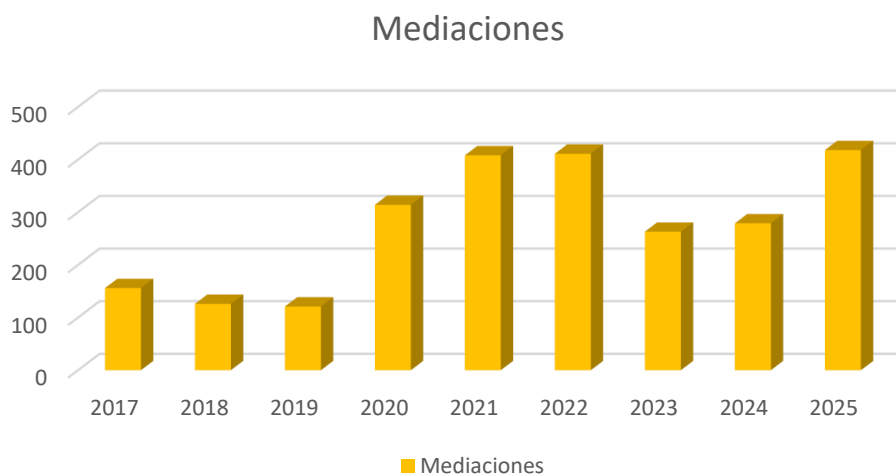


VI.6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

El nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, ha eliminado la mediación como trámite obligatorio previo a la celebración de una audiencia arbitral. Esto, sin embargo, no significa que las Juntas Arbitrales de Consumo no puedan *facilitar una solución consensuada entre el consumidor o usuario que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado siempre que se considere objetivamente posible, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral* (artículo 6.f del Reglamento).

En la actualidad, un porcentaje importante de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también realiza una función mediadora entre las partes en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. En 2025 se han finalizado 2 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 139 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio; y en 278 expedientes la parte reclamante se ha desistido. En total son 420 expedientes en los que se ha alcanzado algún tipo de acuerdo o bien la parte reclamante ha decidido no continuar con el litigio (un 18,3% del total) y en los que no ha habido que dictar un laudo dirimente (estimatorio o desestimatorio), ni una resolución de archivo por inadmisión o por no aceptación del arbitraje por la empresa.

Como novedad, en aquellos casos en los que se alcanza un acuerdo expreso entre las partes, por aplicación del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dicta un laudo conciliatorio por órgano arbitral unipersonal desempeñando las funciones de presidencia y secretaría una funcionaria asesora técnica de la Junta Arbitral de Consumo. De esta manera, se ha conseguido agilizar enormemente los plazos y aportar seguridad jurídica y ejecutividad a los acuerdos que se alcancen.





VI.7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, establece que cada Junta Arbitral dispondrá de una base de datos pública, en formato electrónico y permanentemente actualizada, en la que se incluirán los datos de las ofertas públicas de adhesión vigentes o denunciadas sobre las que exista resolución. En la Junta arbitral de Consumo de Andalucía esta base de datos puede consultarse en <https://ws231.juntadeandalucia.es/eadministracion/>

Durante 2025 se han adherido 20 nuevas empresas. Al finalizar el año permanecían adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de Junta Arbitral **un total de 5.278 empresas.**





VI.8. REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- **Estatales: 3 reuniones.**
 - Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: 0 reuniones.
 - Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo: 3 reuniones (26/2/2025, 22/5/2025, 11/12/2025).

- **Autonómicas: 16 reuniones.**
 - Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: **3** reuniones (6/2/2025, 10/6/2025, 24/9/2025).
 - Reuniones de coordinación con Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias: **6** reuniones (5/2/2025, 26/3/2026, 20/5/2025, 9/7/2025, 18/9/2025, 18/12/2025).
 - Reuniones del Grupo de Trabajo sobre mediación y tramitación de reclamaciones: **2** reuniones (30/1/2025, 6/3/2025).
 - Reuniones de coordinación del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje: **1** reunión (7/2/2025).
 - Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: **1** reunión (21/11/2025).
 - Reuniones con Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos: **3** reuniones.
 - Diputación de Huelva: **1** reunión (26/2/2025).
 - Ayuntamiento de Granada: **1** reunión (13/5/2026).
 - I Encuentro de Concejales: **1** reunión (3/10/2025).

- **Con empresas: 7 reuniones.**
 - Grupo MasOrange: **2** reuniones (16/1/2025, 22/9/2025).
 - Mercadona: **1** reunión (22/1/2025).
 - Telefónica: **1** reunión (11/2/2025).
 - Total Energies: **1** reunión (21/5/2025).
 - XVI Jornada de Distribución Comercial (CAEA): **1** reunión (21/5/2025).
 - Grupo Iberdrola: **1** reunión (27/5/2025).



VI.9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Durante el año 2025 se han impartido las siguientes actividades formativas:

- **13/3/2025:** Ponencia telemática sobre *Laudo conciliatorio, reconvencción, modificación de pretensión, audiencia, prueba, notificación y anulación del laudo arbitral* en el curso *Actualización de normativa en materia de consumo: el nuevo Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. ¿Y ahora qué?*, organizado por la Agencia Catalana de Consumo y el Instituto Nacional de Administración Pública.
- **26/3/2026:** Ponencia presencial sobre *Repercusiones prácticas de las innovaciones producidas por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo* en el *I Encuentro Provincial de Consumo* organizado en Sevilla por la Diputación Provincial.
- **24/6/2025:** Mesa redonda sobre *Nuevos retos y desafíos en Arbitraje de consumo y Mediación* en las *Jornadas técnicas: resolviendo con IA, Consumo y arbitraje del futuro* organizadas en Córdoba por la Diputación Provincial.
- **21/7/2025:** Ponencia sobre *Mediación y Arbitraje de Consumo* en el *Curso de experto en mediación civil y mercantil* organizado por la Corte de Arbitraje y Mediación de Sevilla.
- **10/10/2025:** Ponencia presencial sobre *Hojas de quejas y reclamaciones y arbitraje de consumo* en la *VIII Convención empresarial de la provincia de Sevilla* organizada en Lebrija por la Confederación de Empresarios de Sevilla.
- **16/10/2025:** ponencia sobre *Innovaciones prácticas de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía* en el *IX Congreso del Sistema Arbitral de Consumo* organizado en Santander por la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria y la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- **3 a 5/11/2025:** Curso telemático sobre *Gestión de las Reclamaciones de Consumo: Servicios Financieros tradicionales y defensa del consumidor frente a ciberestafas e influencers*, organizado por la Dirección General de Consumo y el Instituto Nacional de Administración Pública.
- **11 y 12/11/2025:** Ponencia presencial sobre *Mediación y arbitraje de consumo* en el curso de *Actualización Normativa: Formación al Personal de Nueva Incorporación* organizado por la Dirección General de Consumo y el Instituto Nacional de Administración Pública.
- **19/11/2025:** Ponencia telemática sobre *Hojas de quejas y reclamaciones y arbitraje de consumo* organizada por la Confederación de Empresarios de Sevilla.
- **1 a 5/12/2025:** Curso telemático sobre *La Práctica Arbitral según el Nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo*, organizado por la Dirección General de Consumo y el Instituto Nacional de Administración Pública.
- **10/12/2025:** Ponencia presencial sobre *Resolución de conflictos y protección de Empresas y Consumidores ante el uso de las nuevas tecnologías* en el *Máster Universitario en Derecho Tecnológico y digital* organizado por la Universidad Fernando III CEU.



VI.10 EL XI ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía y la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) celebraron el 21 de noviembre de 2025 en Granada el XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, bajo el lema *Un año aplicando el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo: evaluación y buenas prácticas*.

Más de ochenta profesionales vinculados a las Juntas Arbitrales de Consumo de toda Andalucía participaron en una jornada que estuvo centrada en el análisis y la evaluación práctica del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, justo cuando se cumplía un año de su entrada en vigor. Este encuentro técnico, consolidado como el principal foro de intercambio de experiencias entre las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, tiene como objetivo fortalecer la calidad y la eficacia de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.



La conferencia inaugural estuvo a cargo de María Isabel Romero, catedrática EU de Derecho Procesal en la Universidad de Sevilla, para ofrecer un ‘Análisis crítico y práctico del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, tras un año de vigencia’. Le siguió una mesa redonda moderada por Celia López, Jefa de Unidad de Sanidad y Consumo y secretaria de la Junta Arbitral de Consumo municipal en el Ayuntamiento de El Ejido, participando en la misma Yolanda Jover, presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Córdoba; Carmen Carrálcazar, árbitro de consumo y secretaria general de FACUA Granada; Anabel Amate, abogada y árbitro de consumo (a propuesta de la Confederación de Empresarios de Andalucía); y Rosa Gómez, responsable de la OMIC de Gibraleón.

En esta edición, como principal novedad, los asistentes pudieron presentar comunicaciones que trataron temas de sumo interés como las reclamaciones previas a la vía judicial en Consumo, la normativa más relevante del sector eléctrico y gasista, o una propuesta marco para la designación de árbitros en el sistema arbitral. Puede encontrarse información detallada de las conclusiones de este Encuentro y otros anteriores en: https://www.consumoresponde.es/articulos/encuentros_tecnicos_de_juntas_arbitrales_de_consumo_de_andalucia



VI.11. LA RED ANDALUZA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

Durante el año 2025 continuó desarrollándose el proyecto de **Red Andaluza de Arbitraje de Consumo**, iniciado el 2022. Esta red se define como el conjunto de Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, voluntariamente adheridas a la misma y comprometidas con la promoción de unas relaciones de consumo respetuosas con los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, así como con el fomento de un Sistema Arbitral de Consumo de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo.

La Red Andaluza de Arbitraje de Consumo tiene los siguientes objetivos:

- a) Promover la cooperación interadministrativa y el desarrollo de mecanismos de calidad de resolución alternativa de litigios de consumo.
- b) Resolución de consultas técnicas en materia de arbitraje de consumo.
- c) Intercambiar información y datos estadísticos en materia de arbitraje de consumo.
- d) Mejorar la gestión administrativa de las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas.
- e) Fomentar la formación de las personas que participan en el Sistema Arbitral de Consumo.
- f) Compartir buenas prácticas y modelos de gestión eficientes.
- g) Mejorar la participación y representación del arbitraje de consumo andaluz en ámbitos estatales, europeos e internacionales.

La Red Andaluza de Arbitraje de Consumo se concibe como un mecanismo flexible de participación voluntaria y funciona a través de medios electrónicos y presenciales. Durante el año 2025 se han enviado 24 correos informativos, se han atendido consultas y didas técnicas en materia arbitral y han participado en la presidencia de colegios arbitrales secretarías y presidentas de Juntas Arbitrales locales de Andalucía. Esta cooperación persigue cumplir los siguientes fines:

- Atención permanente multicanal.
- Impulso de Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Asesoramiento en la renovación de los Convenios de constitución.
- Participación en el Grupo de trabajo de arbitraje y resolución de conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.
- Participación e información de los asuntos tratados en la Sección de Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo.
- Participación de secretarios y presidentes de las Juntas Arbitrales Locales como árbitros en la Junta Arbitral Autonómica.



VI.12. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESPAÑOL.

Se han tramitado una queja referida una al retraso en la tramitación de una solicitud de arbitraje, y otra por una discrepancia con el traslado realizado a una Junta Arbitral de Consumo provincial por aplicación del criterio de competencia territorial establecido por la normativa vigente :

| Nº | EXPTE. | FECHA | OBJETO | RESULTADO |
|----|----------|-----------|-----------------------|------------|
| 1 | 25023200 | 6/10/2025 | Estado de tramitación | Respondida |

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.

Se han recibido ocho quejas a través de la Oficina del defensor del Pueblo Andaluz por motivos diversos.

| Nº | EXPTE. | FECHA | OBJETO | RESULTADO |
|----|-----------------------|------------|-------------------------|------------|
| 1 | Q25/43 | 27/1/2025 | Estado de tramitación | Respondida |
| 2 | Q25/39 | 27/2/2025 | Estado de tramitación | Respondida |
| 3 | Q25/207 | 27/2/2025 | Estado de tramitación | Respondida |
| 4 | Add. Q25/39 y Q25/207 | 13/3/2025 | Retrasos en tramitación | Respondida |
| 5 | Q25/9818 | 16/10/2025 | Duda competencial | Respondida |
| 6 | Q25/2320 | 9/4/2025 | Retraso en tramitación | Respondida |
| 7 | Q25/9587 | 28/10/2025 | Retraso en tramitación | Respondida |
| 8 | Q25/10614 | 3/11/2025 | Retraso en tramitación | Respondida |

No se han recibido quejas ante la Inspección General de los Servicios durante 2025.



VI.13. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

Durante todo el año 2025 se ha desarrollado la acción de calidad que venía siendo demandada por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: una encuesta de satisfacción dirigida a las personas y empresas usuarias del servicio público de arbitraje. Así, en todas las notificaciones que ponen fin al procedimiento (resoluciones de inadmisión, resoluciones de archivo y notificaciones de laudos) se incluye el enlace a la misma: <https://forms.gle/43RLDrBwUVfmSnLx6>

La valoración general de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es:

Valoración global



¿Recomendaría?



La valoración de los intervinientes en el procedimiento arbitral es la que sigue:

Funcionarios



Árbitros



Asociaciones



OMICs





VI.14. LA SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO.

En mayo de 2002, el Gobierno Andaluz aprobó el Plan Estratégico de Protección al Consumidor de Andalucía, dotado económicamente con un presupuesto de 13 millones de euros y un plazo de ejecución durante los años 2002 al 2005. Con este Plan, la Junta de Andalucía buscaba reforzar la defensa de los derechos de los ciudadanos en general en materia de consumo ante las demandas y necesidades que se derivan de la globalización económica y de la aparición de nuevos productos y servicios. Entre las novedades que contemplaba este Plan Estratégico, destacaba la creación de un sistema de arbitraje rápido en el sector turístico, un sector clave de la economía andaluza, en el que Málaga juega un papel prioritario como provincia líder de Andalucía por ingresos turísticos y número de viajeros.

Desde la Consejería de Gobernación, a través de su Dirección General de Consumo, se decidió la creación de la Sección de Arbitraje turístico en el seno de la Junta Arbitral de la Comunidad Autónoma, a través de la Orden de 12 de febrero de 2003, señalándose en el artículo 2 de la misma que su sede estará ubicada en la Delegación del Gobierno de Málaga, como experiencia piloto en Andalucía.

El sistema arbitral necesita de la colaboración y participación del sector empresarial para poder llevar a cabo su función de solución extrajudicial de conflictos y asegurar el compromiso en el cumplimiento de los laudos que se dicten. Por ese motivo se firmaron convenios de adhesión a la misma con las principales asociaciones empresariales del sector turístico de Málaga. Desde la Sección de Arbitraje Turístico se realizan campañas de adhesión para conseguir que las empresas del sector se adhieran al sistema arbitral como vía de solución extrajudicial de conflictos.

Con posterioridad, las competencias en materia turística, y entre ellas la resolución de conflictos, le fueron asignadas a una Consejería diferente de la que ostentaba las competencias en materia de protección de las personas consumidoras. Así, la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, crea en su artículo 27 la Unidad para la Asistencia al Turista con funciones de informar sobre los derechos que asisten a las personas usuarias de servicios turísticos y sobre la forma de presentar quejas y reclamaciones para hacerlos efectivos, intervenir para la solución de conflictos entre las personas usuarias y prestadores de servicios cuando sea requerido para ello por las partes afectadas, informar a los prestadores de servicios turísticos sobre buenas prácticas y mejora de los servicios y trasladar a la inspección turística las denuncias o quejas que pudieran ser constitutivas de infracción administrativa.



VII. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

VII.1. DATOS ESTADÍSTICOS.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2025** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **13.563 reclamaciones**.

Ello supone que se ha producido un incremento en el número de reclamaciones durante el año 2025 de un **10%** respecto del año anterior.



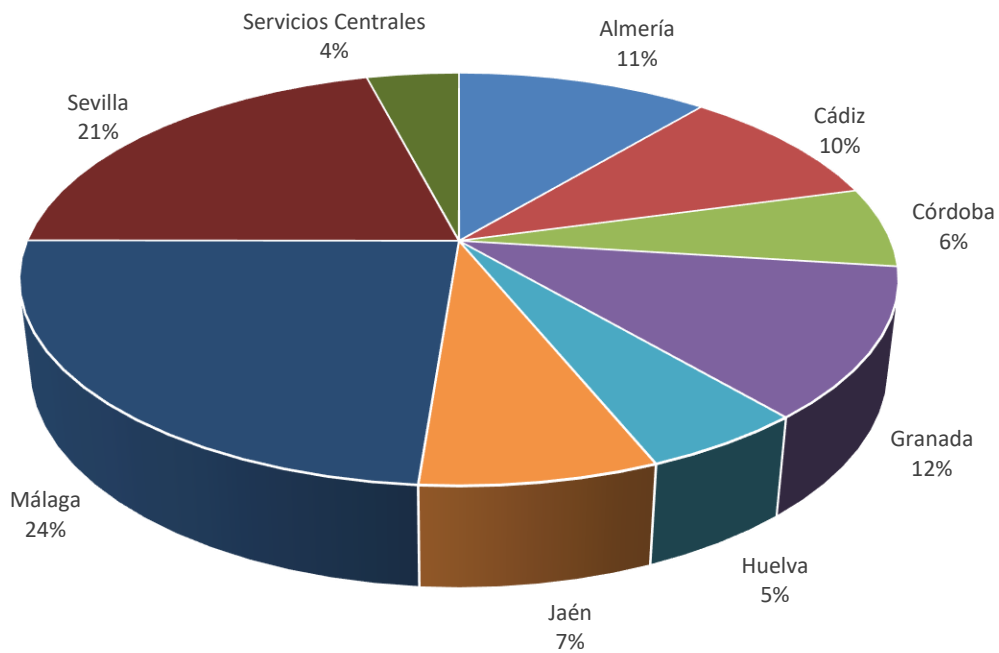
Por lo que respecta al ejercicio de su competencia para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones, de conformidad con el artículo 9.15.c de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía y con los artículos 14.1 y 16.1 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la situación de los municipios andaluces es la siguiente:

| MUNICIPIOS CON OMICS | SÍ OMIC | | NO OMIC | | TOTAL |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | |
| ALMERÍA | 11 | 10,68 % | 92 | 89,32 % | 103 |
| CÁDIZ | 18 | 40,00 % | 27 | 60,00 % | 45 |
| CÓRDOBA | 32 | 40,00 % | 48 | 60,00 % | 80 |
| GRANADA | 35 | 20,11 % | 139 | 79,89 % | 174 |
| HUELVA | 17 | 21,25 % | 63 | 78,75 % | 80 |
| JAÉN | 18 | 18,56 % | 79 | 81,44 % | 97 |
| MÁLAGA | 15 | 14,56 % | 88 | 85,44 % | 103 |
| SEVILLA | 21 | 19,81 % | 85 | 80,19 % | 106 |
| ANDALUCÍA | 167 | 21,19 % | 621 | 78,81 % | 788 |



La distribución **por oficinas gestoras** de estas reclamaciones puede observarse en el siguiente cuadro, donde destaca es considerable incremento de las reclamaciones (superior al 20%) en Córdoba, Jaén, Málaga y Servicios Centrales, mientras que descienden en Sevilla:

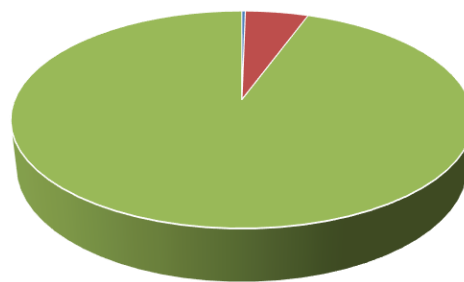
| PROVINCIA | 2.024 | 2.025 | % |
|---------------------|---------------|---------------|------------|
| ALMERÍA | 1.381 | 1.500 | 9% |
| CÁDIZ | 1.305 | 1.312 | 0,5% |
| CÓRDOBA | 705 | 851 | 21% |
| GRANADA | 1.363 | 1.593 | 17% |
| HUELVA | 623 | 690 | 11% |
| JAÉN | 810 | 1.002 | 24% |
| MÁLAGA | 2.563 | 3.229 | 26% |
| SEVILLA | 3.097 | 2.836 | -8% |
| SERVICIOS CENTRALES | 443 | 550 | 24% |
| TOTAL | 12.290 | 13.563 | 10% |





La distribución de estas reclamaciones **por familias**:

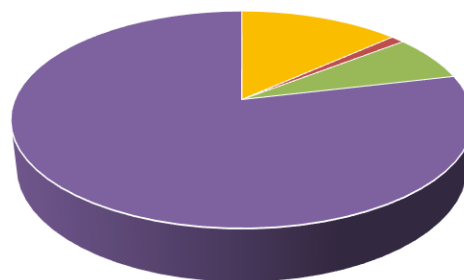
| FAMILIA | 2.024 | 2.025 | % |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Alimentos | 37 | 40 | 8% |
| Productos Industriales | 453 | 713 | 57% |
| Servicios | 11.800 | 12.810 | 8% |
| TOTAL | 12.290 | 13.563 | 10% |



■ Alimentos ■ Productos industriales ■ Servicios

Según su **naturaleza jurídica** puede tratarse de denuncias, reclamaciones, quejas o denuncias-reclamaciones:

| TIPO | 2.024 | 2.025 | % |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Denuncias | 1.868 | 1.810 | -3% |
| Reclamaciones | 9.621 | 10.673 | 11% |
| Quejas | 190 | 153 | -19% |
| Denuncias-Reclamaciones | 611 | 927 | 52% |
| TOTAL | 12.290 | 13.563 | 10% |



■ Denuncias ■ Quejas ■ Denuncias-reclamaciones ■ Reclamaciones



Los diez sectores más reclamados han sido:

| LOS 10 SECTORES MÁS RECLAMADOS EN 2025 | | | |
|--|---------------------------------|---------------|-----------|
| ORDEN | SECTOR | RECLAMACIONES | EVOLUCIÓN |
| 1º | Minoristas | 2.842 | = |
| 2º | Servicios Esenciales | 1.932 | = |
| 3º | Vehículos | 967 | ↑ |
| 4º | Servicios de Comunicaciones | 916 | ↓ |
| 5º | Servicios de Ocio y Juego | 886 | ↑ |
| 6º | Servicios de Asistencia Técnica | 758 | ↓ |
| 7º | Hostelería y Turismo | 637 | ↑ |
| 8º | Transportes | 603 | ↓ |
| 9º | Servicios Sanitarios | 546 | = |
| 10º | Financieras e Inversión | 509 | = |

Las principales causas que han originado estas reclamaciones han sido:

- Desatención a los consumidores.
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente.
- Irregularidad en la calidad de los servicios.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Hoja de reclamaciones: no contesta.
- Contratos: desistimiento.
- Daños materiales.
- Suministros: Facturación.



VII.2. El Sistema Hoj@ de Reclamaciones Electrónicas.

El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@) fue creado por Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA 60, de 27 de marzo de 2008), y tuvo su desarrollo en virtud de Orden de 11 de diciembre de 2008 (BOJA 235, de 22 de diciembre de 2008). Durante el año 2025 esta Orden ha seguido vigente de manera transitoria, si bien el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, prevé que una nueva regulará el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, estableciendo en ese momento para las empresas que prestan servicios y comercializan bienes en Andalucía, la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones tanto en formato papel como electrónico.

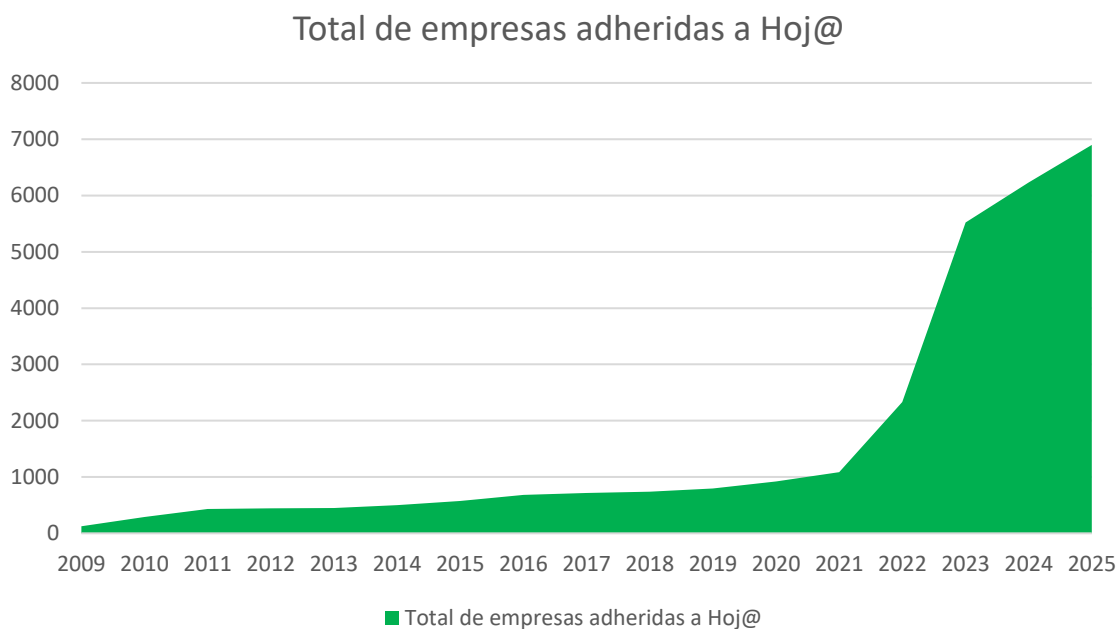
HOJ@ es un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Sanidad, Presidencia y emergencias, que permite la adhesión, en 2025 voluntaria, de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan presentar hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado digital). El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permite:

- Presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones de manera telemática a las empresas adheridas al sistema: en este caso todo el proceso se lleva a cabo de manera electrónica (cumplimentado del formulario por la persona consumidora, presentación de la reclamación a la empresa, recepción de la reclamación por la empresa, contestación de la reclamación por parte de la empresa, recepción de la contestación por la persona reclamante, presentación, en su caso, de la reclamación ante la Administración y creación de expediente en SISCO).
- Consultar el estado en el que se encuentra una Hoja de Quejas y Reclamaciones presentada a una empresa adherida.
- Presentación electrónica a la Administración de una Hoja de Quejas y Reclamaciones: se trata de un registro administrativo telemático.

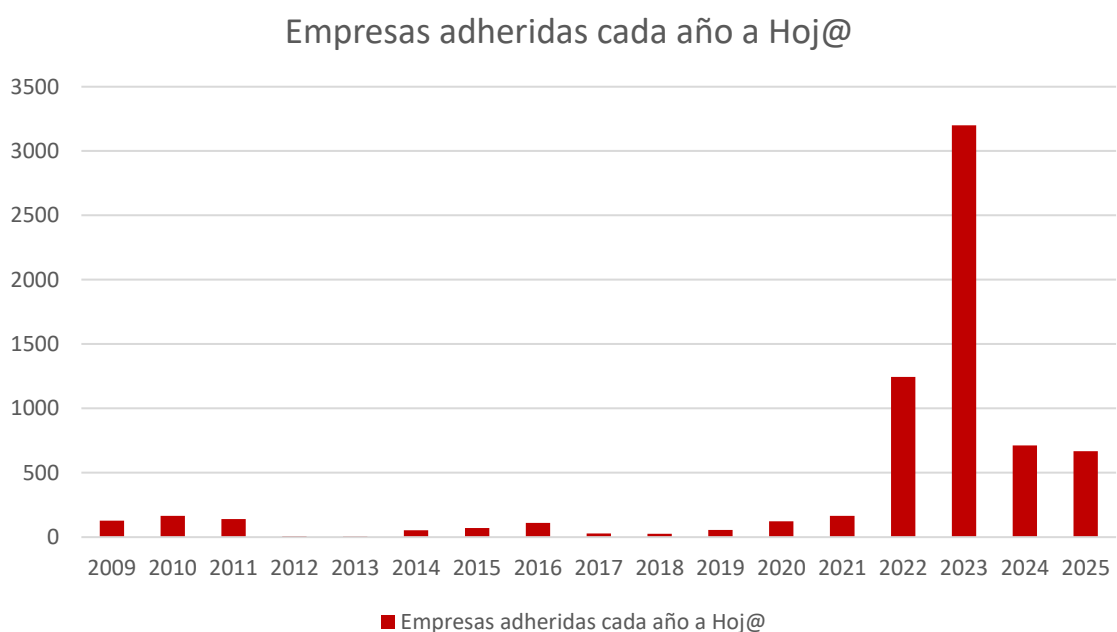




El año 2025 se han adherido **667 nuevas empresas** a Hoj@ con lo que se ha llegado a **6.899 empresas adheridas al finalizar el año**, esto es, **un 10% de incremento**. La evolución ha sido la siguiente:



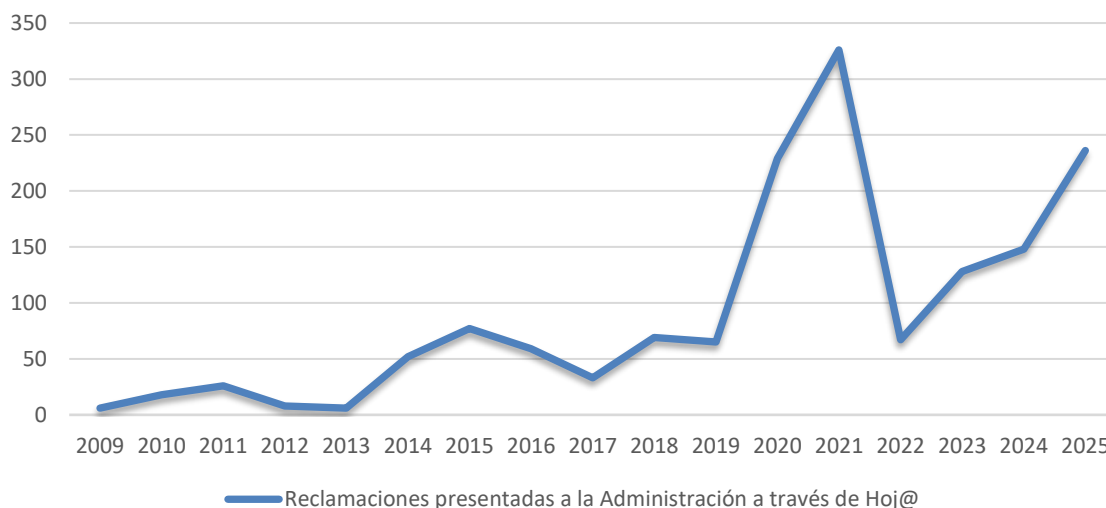
Por lo que respecta a la evolución de las empresas adheridas cada año, es la siguiente:





En 2025 se han presentado 236 hojas de reclamaciones electrónicas.

Reclamaciones presentadas a la Administración a través de Hoj@



Durante el año 2025 continuaron los trabajos de desarrollo del nuevo Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones en Andalucía (Hoj@) y de tramitación de la Orden del Consejero de Sanidad, Presidencia y Emergencias que lo regule. Este nuevo sistema tendrá como características principales:

- Su obligatoriedad para las empresas.
- Versión Web y App móvil (Android e iOS).
- Sin certificado digital para darse de alta.
- Códigos QR o geolocalización a través del teléfono móvil.
- Mejorará la negociación entre empresas y personas consumidoras.
- No se configura como procedimiento administrativo.

Aunque las hojas de quejas y reclamaciones en papel van a seguir existiendo y van a seguir siendo obligatorias para las empresas, la puesta en funcionamiento de Hoja, con las innovaciones señaladas y su carácter obligatorio, sin duda contribuirán a la popularización de esta herramienta. Las personas consumidoras podrán ejercer de manera sencilla, clara y gratuita su derecho a reclamar, mientras que las empresas y profesionales contarán con una ayuda que reducirá sensiblemente la conflictividad en sus establecimientos y liberará a su personal de tareas de atención al público. La mejora de la comunicación entre empresas y personas consumidoras redundará en una disminución de la conflictividad y un incremento de la confianza de los operadores del mercado.



VIII. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD CONFORME AL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE.

Con carácter anual, las entidades acreditadas pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior.

| ASPECTOS DE LA ACTIVIDAD | COMENTARIO |
|--|--|
| Número de litigios recibidos. Causas y sector económico | 795 solicitudes de arbitraje. Suministros energéticos (46,67%) y servicios de telecomunicaciones (12,70%). |
| Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios | Ausencia o retrasos en la facturación eléctrica; incompreensión de la formación de precios y carácter elevado de los mismos; contratación no consentida de mercado libre y servicios accesorios; incumplimiento de oferta comercial o expectativas creadas en torno a instalaciones de autoconsumo. |
| Recomendaciones para evitar los litigios | Facturación en tiempo y forma o sanción a empresas; imposibilitar altas, bajas y modificaciones de contratos sin consentimiento expreso y escrito del cliente; refuerzo y mejora de la calidad de los servicios empresariales de atención a la clientela; simplificación de la factura; penalización de incumplimiento de laudos y mediaciones. |
| Litigios inadmitidos y causas | 170 solicitudes inadmitidas (7,41%) por carecer el solicitante de la condición de consumidor final, no tratarse el litigio de una relación de consumo o existir indicio racional de delito. |
| Procedimientos que no finalizan con laudo y causas | 1.256 procedimientos (54,7% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 213 (9,2%) fueron archivados por diversas causas; en 278 (12,12%) se desistió el solicitante; 170 (7,41%) fueron inadmitidos; 589 (25,69%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 2 (0,09%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación previa. |



| | |
|--|--|
| Duración media del procedimiento | 90 días. |
| Índice de cumplimiento voluntario | La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente (90%) |
| Cooperación con redes de entidades acreditadas | Se participa en la Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo, y en la Red Andaluza de Arbitraje de Consumo |
| Evaluación de eficacia del procedimiento | El procedimiento es eficaz aunque debería mejorar su regulación para agilizarlo; racionalizar la organización territorial; e incrementar la financiación de las Juntas Arbitrales de Consumo; incrementar la adhesión empresarial. |
| Formación a árbitros y funcionarios | Subvenciones a organizaciones de personas consumidoras para formación de personal técnico; Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía; plan formativo para empleados públicos del Instituto Andaluz de Administración Pública. |



ANEXO I

CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA



Aprobados por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo el 24 de junio de 2021





CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que las Administraciones públicas de Andalucía, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, ponen a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras. El arbitraje de consumo es una competencia exclusiva del Estado de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución y responde al fin constitucionalmente protegido de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. No obstante ser una competencia estatal, la gestión de la misma la realizan las administraciones públicas autonómicas, provinciales y municipales en virtud de Convenios entre éstas y la Administración General del Estado.

Las personas encargadas de la resolución de los conflictos de consumo a través del arbitraje de consumo son los/as árbitros/as acreditados/as y designados/as para cada procedimiento concreto por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; de lo previsto en el Acuerdo de 24 de febrero de 2009 del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que estableció los criterios de honorabilidad y cualificación para la acreditación de los/as árbitros/as que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo; así como por lo regulado en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para aquellas Juntas Arbitrales de Consumo acreditadas.

El artículo 1.1 del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo, define al Consejo como un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. El Consejo Andaluz de Consumo está compuesto por representantes de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía más representativas; por representantes de la organización empresarial más representativa en Andalucía; por un representante de las entidades locales de Andalucía a propuesta de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias; y por representantes de la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía. Entre las funciones del Consejo Andaluz de Consumo el artículo 2.e) del citado Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, recoge la formulación de cuantas propuestas e iniciativas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Por la importancia de la función arbitral y ante la carencia de una regulación detallada al respecto, sin perjuicio de las normas y criterios aprobados o que puedan aprobarse por los organismos competentes, y con el objetivo de ayudar a las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía en su gestión ordinaria, el Consejo Andaluz de Consumo, reunido en Pleno y por unanimidad de todos sus miembros, aprueba, como recomendaciones de seguimiento voluntario, los siguientes





CRITERIOS ORIENTADORES

PRIMERO. Naturaleza voluntaria y finalidad de los criterios orientadores.

Los presentes criterios orientadores tienen carácter voluntario y su finalidad es proporcionar a las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas una guía de actuación en la gestión ordinaria de los aspectos relacionados con los/as árbitros/as de las mismas, con pleno respeto a la autonomía de las respectivas Administraciones públicas y a la normativa y criterios vigentes en la materia.

SEGUNDO. Carácter del/de la árbitro/a de consumo.

1. Los órganos que resuelven procedimientos arbitrales sustanciados en una Junta Arbitral de Consumo andaluza podrán ser colegiados o unipersonales y habrán de estar compuestos por árbitros/as acreditados/as en la correspondiente Junta Arbitral de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente y en los criterios aprobados por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

2. Los/as árbitros/as titulares y suplentes en los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados, ejercerán sus funciones arbitrales con independencia e imparcialidad en la solución de los conflictos en materia de consumo que les sean sometidos. A tal efecto se recomienda que cada Junta Arbitral de Consumo solicite a sus árbitros/as acreditados/as su compromiso a cumplir el Decálogo del/de la árbitro/a de Consumo contenido en el Anexo I de los presentes criterios orientadores.

3. En función de su relación con la Junta Arbitral de Consumo, podrían distinguirse dos tipos de árbitros/as de consumo:

A. EXTERNOS/AS: son personas que no forman parte del personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo. Son colaboradoras voluntarias de la correspondiente Junta Arbitral de Consumo, sin que dicha colaboración implique por sí misma la existencia de una relación laboral, mercantil, de servicio o de sujeción especial con la Administración Pública. En consecuencia, ejercen la función arbitral en su propio nombre y son directamente responsables de tal ejercicio, en lo que pudiera derivarse, en su caso, de su participación en un órgano arbitral, no actuando en representación ni en defensa de las entidades que las hayan propuesto ni de intereses individuales o colectivos empresariales o de personas consumidoras y usuarias.

B. INTERNOS/AS: son personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo y al que se le asignan tareas directa o indirectamente relacionadas con el ejercicio de la función arbitral, realizándolas como desempeño ordinario de su puesto de trabajo. Se recomienda la aplicación de los presentes criterios orientadores con las limitaciones propias de su condición de empleados públicos y sujeción a la respectiva Administración Pública.





TERCERO. Derechos de los/as árbitros/as de consumo.

Con fundamento en los derechos reconocidos a los/as árbitros/as de consumo por la normativa vigente, a continuación se relacionan una serie de derechos que complementan e integran a aquellos, y respecto de los cuales se recomienda a las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía que velen por su eficacia. Son los siguientes:

- a) Aceptar o rechazar su acreditación siempre que no se trate de personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.
- b) En el caso de árbitros/as externos/as, ser indemnizados/as por su participación en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente en atención a su desempeño, dedicación y responsabilidad. En el caso de árbitros/as internos/as, se recomienda no indemnizarlos/as al margen de su salario, salvo que la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo, así lo establezca expresamente conforme a su organización y regulación.
- c) Determinar su propia competencia en el asunto concreto para cuyo arbitraje hayan sido designadas.
- d) Comprobar que el litigio sea susceptible de arbitraje de consumo.
- e) Ejercer su función con independencia y sin presiones de ningún tipo.
- f) Dirigir el procedimiento arbitral en un asunto concreto desde su designación hasta su finalización sin que puedan ser revocadas.
- g) Ser tratadas por las partes, por la Administración y por el resto de árbitros/as con el debido respeto, lealtad y cooperación.
- h) Realizar solicitudes, mejoras y propuestas con relación a la mejor gestión del arbitraje de consumo y a obtener respuesta a las mismas.
- i) Acceder al expediente completo para cuya intervención ha sido designada.
- j) Identificarse como árbitro/a de la Junta Arbitral de Consumo en la que colabora, a que se le extienda acreditación de tal condición y a que se le certifique su participación.
- k) Participar en las actividades formativas específicas organizadas por la Junta Arbitral de Consumo y mantener actualizados sus conocimientos sobre las materias que son objeto de arbitraje.
- l) Recibir de la Junta Arbitral de Consumo y de las organizaciones empresariales o de personas consumidoras que los hayan propuesto, información y formación relevante sobre aspectos de interés que





podrían ser de utilidad en el marco del arbitraje de consumo, tanto normativos como de carácter jurisprudencial.

m) Conocer los motivos de su recusación como árbitro/a, así como de la retirada de su acreditación, debiendo ser informado durante todo el procedimiento y garantizado su derecho a la defensa.

CUARTO. Deberes de los/as árbitros/as de consumo.

Con fundamento en los deberes fijados a los/as árbitros/as de consumo por la normativa vigente, a continuación se relacionan una serie de deberes que complementan e integran a aquellos, y respecto de los cuales se recomienda a las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía que velen por su eficacia. Son los siguientes:

- a) Actuar con independencia, imparcialidad, objetividad y prudencia en el ejercicio de la función arbitral y cuando intervengan en actos y procedimientos en su calidad de árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo.
- b) Guardar confidencialidad de aquellos asuntos de los que tengan conocimiento en el ejercicio de la función arbitral.
- c) Tratar con el debido respeto y consideración a las partes en conflicto, a las otras personas que ejercen la función arbitral y al personal de la Junta Arbitral de Consumo, cooperando lealmente con ellos para lograr una resolución eficaz y eficiente de los asuntos.
- d) Revelar a la Junta Arbitral de Consumo, a las partes y al resto de personas que ejercen la función arbitral todas aquellas circunstancias que pudieran afectar a la imparcialidad e independencia propia o ajena, así como a abstenerse del conocimiento de los asuntos en los que proceda.
- e) Dictar de manera diligente los laudos y las aclaraciones, complementos y rectificaciones, redactándolos de manera comprensible, motivándolos adecuadamente, firmándolos y fechándolos en el plazo máximo de 20 días naturales desde la celebración del acto de audiencia o desde el traslado de la solicitud de aclaración, complemento o rectificación.
- f) Ejercer la función arbitral de manera personal y directa garantizando la igualdad entre las partes, la audiencia y la contradicción de las mismas.
- g) Mantener actualizados sus datos personales, profesionales, académicos y de contacto que figuran en el Censo de Árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo.
- h) Mantener actualizados sus conocimientos sobre las materias que son objeto de arbitraje, pudiendo acreditar lo anterior con la asistencia a las actividades formativas específicas impulsadas por la Junta Arbitral de Consumo.





i) Seguir las instrucciones y orientaciones que dicte la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, el Consejo Andaluz de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo para la mejor gestión y ordenación del procedimiento arbitral.

j) Cumplir la normativa tributaria, contable, de la Seguridad Social, laboral, de función pública, así como de incompatibilidades que le sean de aplicación.

k) Informar con carácter inmediato de la existencia de sentencia judicial que lo inhabilite para el ejercicio de la función arbitral o de resolución administrativa por la que se le retire su acreditación como árbitro/a de consumo.

QUINTO. Acreditación de árbitros/as de consumo.

1. De acuerdo con la normativa vigente corresponde a la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo la acreditación como árbitros/as de consumo de las personas que le sean propuestas.

2. Los/as árbitros/as acreditados/as en una Junta Arbitral de Consumo podrán pertenecer a uno de los tres sectores siguientes:

a) Administraciones Públicas.

b) Personas consumidoras y usuarias.

c) Empresarial.

3. Procedimiento recomendado para proponer a personas para su acreditación como árbitros/as de consumo:

a) Árbitros/as del sector de las Administraciones Públicas: serían propuestos/as a la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo por una Administración Pública andaluza de entre el personal funcionario a su servicio con la titulación de Licenciatura o Grado en Derecho. De conformidad con la normativa vigente, estos/as árbitros/as ocuparán las presidencias de los colegios arbitrales y árbitros/as únicos/as. Se recomienda seguir el siguiente orden de prioridad de acreditación, según los casos:

1º. Árbitros/as internos/as, es decir, personal funcionario de la Administración a la que está adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

2º. Presidentes/as o secretarios/as, titulares o suplentes, de otras Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas, a propuesta de la persona titular del centro directivo u órgano de la Administración a la que se adscriba la Junta Arbitral de Consumo en la que la persona propuesta ejerce su función.

3º. Personal docente de las Universidades andaluzas con reconocido prestigio y experiencia en la resolución de conflictos de consumo, en la investigación sobre cuestiones relacionadas con el Derecho de Consumo o





en su intervención en órganos de participación de consumo, todo ello acreditado mediante las correspondientes publicaciones o certificados. Estas personas serían propuestas por la persona responsable del Departamento universitario o centro en el que dichas personas desempeñen su labor docente.

b) Árbitros/as del sector de las personas consumidoras y usuarias: serían propuestos/as a la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo por asociaciones de personas consumidoras y usuarias inscritas en el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, en su respectivo ámbito territorial. Las personas propuestas deberían ser de reconocido prestigio y experiencia en la resolución de conflictos de consumo, en la investigación sobre cuestiones relacionadas con el Derecho de Consumo o en su intervención en órganos de participación de consumo, todo ello acreditado mediante las correspondientes publicaciones o certificados, debiendo poseer la Licenciatura o Grado en Derecho cuando hayan de intervenir en arbitrajes en derecho. Se recomienda seguir el siguiente orden de prioridad de acreditación:

1º. Personas propuestas por asociaciones de personas consumidoras y usuarias que, por si mismas o integradas en una federación, tengan la consideración de asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias más representativas de Andalucía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 121/2014, de 26 de agosto, por el que se regula el régimen jurídico y el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

2º. Cuando la normativa lo permita, personas propuestas por otras asociaciones de personas consumidoras y usuarias inscritas en el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

c) Árbitros/as del sector empresarial: serían propuestos/as a la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo por organizaciones empresariales o profesionales con sede en Andalucía legalmente constituidas. Las personas propuestas deberían ser de reconocido prestigio y experiencia en la resolución de conflictos de consumo, en la investigación sobre cuestiones relacionadas con el Derecho de Consumo o en su intervención en órganos de participación de consumo, todo ello acreditado mediante las correspondientes publicaciones o certificados, debiendo poseer la Licenciatura o Grado en Derecho cuando hayan de intervenir en arbitrajes en derecho. Se recomienda seguir el siguiente orden de prioridad de acreditación:

1º. Personas propuestas por la asociación empresarial andaluza que tenga la condición de más representativa o por alguna de las asociaciones que la integran, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional 6ª del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

2º. Personas propuestas por otra asociación empresarial o profesional inscrita en el registro del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

4. Las Administraciones u organizaciones proponentes conforme a lo previsto en el número anterior podrán solicitar la inclusión de las personas propuestas en el Censo de árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo correspondiente. Dicha solicitud se realizaría utilizando el modelo previsto en el Anexo VI e incluiría la





aceptación expresa de la persona propuesta a participar en los procedimientos para los que sea convocada. La solicitud se acompañaría de la documentación que acredite los méritos alegados.

5. Recibida la propuesta de acreditación, la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, en función de su ámbito territorial, podrá informar, si así lo estima oportuno, al Consejo Andaluz de Consumo, Consejo Provincial de Consumo o, en su caso, Consejo Municipal de Consumo.

6. Se recomienda que, a la vista de las propuestas de acreditación recibidas, la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo resuelva motivadamente, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la recepción de la propuesta, la acreditación o no de las personas propuestas y, en su caso, la inclusión en el Censo de Árbitros/as Acreditados/as. Se recomienda adoptar la decisión en función de los méritos aportados y las necesidades de la propia Junta Arbitral.

7. Se recomienda que, en el plazo de 90 días desde la aprobación de los presentes criterios orientadores por el Consejo Andaluz de Consumo, las organizaciones a las que se refieren los criterios Quinto.3.b.2º y Quinto.3.c.2º, confirmen o revoquen a las personas que ya estuvieran acreditadas como árbitros/as ante una Junta Arbitral de Consumo, que durante este plazo continuarían ejerciendo su función arbitral con normalidad. Se recomienda que, transcurrido dicho plazo sin que las referidas organizaciones hayan confirmado o revocado a las personas acreditadas como árbitros/as, éstas no sean designadas para ningún procedimiento arbitral hasta tanto no sean confirmadas, al existir dudas sobre la voluntad de la organización proponente al respecto.

SEXTO. El Censo Árbitros/as Acreditados/as.

1. Conforme a la normativa vigente, bajo la directa responsabilidad de la secretaría de la Junta Arbitral de Consumo competente existirá un Censo de Árbitros/as Acreditados/as ante dicha Junta. Se recomienda organizar dicho censo por sectores y hacer constar los datos recogidos en la ficha del Anexo VI.

2. Los datos personales recogidos en la ficha del Anexo VI no serán públicos, y se utilizarían únicamente para la gestión ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo.

3. Se recomienda publicar en la página web de la Junta Arbitral de Consumo un extracto de los datos de los/as árbitros/as acreditados/as conforme al modelo del Anexo VII.

4. Se recomienda que las organizaciones e instituciones proponentes mantengan actualizados los datos de las personas que, propuestas por ellas, formen parte de dicho Censo, informando de altas o bajas en el Censo de Árbitros/as Acreditados/as con la debida antelación para un eficaz desarrollo de los procedimientos que se prevean.

5. Los/as árbitros/as acreditados/as causarían baja en el Censo:

a) Cuando así lo solicite la organización o institución proponente.





- b) Cuando así lo solicite las propias personas interesadas.
- c) Cuando dejen de reunir los requisitos exigidos para ella por la normativa vigente.
- d) Cuando incumpla o haga dejación de sus funciones, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- e) Cuando incumpla los deberes expresados en los presentes criterios orientadores, siempre que implique una pérdida de independencia, imparcialidad y honorabilidad.
- f) Cuando transcurran dos años sin ejercer la función arbitral en ningún expediente concreto en la Junta Arbitral de Consumo, salvo que la organización o institución proponente indique formalmente su voluntad de que siga perteneciendo al censo de personas que ejercen tal función.

SÉPTIMO. La designación de árbitros/as en los procedimientos.

1. Se recomienda que la designación de árbitros/as debidamente acreditados/as que hayan de intervenir en un procedimiento determinado se realice por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo atendiendo preferentemente a los siguientes criterios:

- a) Turno rotatorio entre los/as que figuren en el Censo de Árbitros/as Acreditados/as ante la Junta Arbitral de Consumo, teniendo en cuenta asimismo la rotación de las organizaciones proponentes y el orden propuesto por éstas.
- b) Experiencia profesional, conocimientos específicos sobre la materia objeto de arbitraje en los casos en los que sea necesario y formación acreditada.
- c) Necesidades de organización y eficiencia en la gestión administrativa de la Junta Arbitral de Consumo.

2. La inclusión de una persona en el Censo de Árbitros/as Acreditados/as de una Junta Arbitral de Consumo no le otorga ningún derecho a ser designado como árbitro/a en un número mínimo de procedimientos, con una periodicidad determinada, ni con carácter indefinido.





ANEXO I: DECÁLOGO DEL/DE LA ÁRBITRO/A DE CONSUMO

ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES...

1. Es **VOLUNTARIO**. NADIE TE HA OBLIGADO A SER ÁRBITRO DE CONSUMO PERO SI ACEPTAS EL NOMBRAMIENTO ASUMES UNA SERIE DE COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES QUE HAS DE CUMPLIR YA QUE FORMAS PARTE DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.
2. **SÉ JUSTO**. ESTÁS IMPARTIENDO JUSTICIA, DECIDIENDO SOBRE ASUNTOS QUE PREOCUPAN A PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y A EMPRESAS QUE HAN CONFIADO EN TI.
3. **PREPARA BIEN EL EXPEDIENTE** CON TIEMPO SUFICIENTE. NO LO DEJES PARA ANTES DE LA AUDIENCIA NI LE ENCARGUES A OTROS QUE TE LO PREPAREN. SER ÁRBITRO ES UNA ACTUACIÓN PERSONALÍSIMA QUE PUEDE CONLLEVAR LA ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES CIVILES Y PENALES.
4. **MANTÉN LA OBJETIVIDAD** EN CADA CASO CONCRETO. NO TE DEJES INFLUIR POR TUS PREJUICIOS NI POR LAS APARIENCIAS DE LOS ASISTENTES, POR SU FORMA DE EXPRESARSE O POR SU POSICIÓN. SE ARBITRAN HECHOS, NO PERSONAS, EMPRESAS NI IMPRESIONES.
5. **ACTUALIZA TUS CONOCIMIENTOS: ESTUDIA LA NORMATIVA** GENERAL DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y LA SECTORIAL CORRESPONDIENTE A LA MATERIA OBJETO DEL ARBITRAJE. PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS QUE SE PROPONGAN.
6. **SÉ PUNTUAL Y NO TENGAS PRISA** CUANDO PARTICIPES EN UNA AUDIENCIA ARBITRAL. NO FIJES OTROS COMPROMISOS PARA ESE DÍA PORQUE HAY ASUNTOS QUE PUEDEN PROLONGARSE MÁS DE LO PREVISTO.
7. **COMPÓRTATE CON RESPETO** A LAS PARTES, AL RESTO DE ÁRBITROS Y AL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL DÍA DE LA AUDIENCIA **SÉ PUNTUAL**, EVITA LAS APRECIACIONES PERSONALES O ANECDÓTICAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA AUDIENCIA.
8. **SÉ INDEPENDIENTE**. RECUERDA QUE NO ACTÚAS EN REPRESENTACIÓN DE NINGUNA PERSONA, ORGANIZACIÓN, EMPRESA NI INTERÉS PARTICULAR Y QUE TUS ACTOS Y PALABRAS DEBEN CORRESPONDERSE CON ELLO. **ÁBSTENTE** DE INTERVENIR EN CASO DE CONFLICTO DE INTERESES.
9. **ACTÚA CON DILIGENCIA** Y DE MANERA EFICIENTE. NO DILATES INNECESARIAMENTE EL ACTO DE AUDIENCIA, NO PROPONGAS PRUEBAS QUE NOTORIAMENTE DEBIERON HABER SIDO HABER SIDO APORTADAS POR LAS PARTES, NO REALICES PREGUNTAS AJENAS AL ASUNTO Y ACUDE SIN DILACIÓN A FIRMAR LOS LAUDOS.
10. **SÉ PRUDENTE** Y GUARDA EL SECRETO DE LAS DELIBERACIONES DEL ÓRGANO ARBITRAL Y LA CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE.





ANEXO II: CRITERIOS DE HONORABILIDAD Y CUALIFICACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS/AS ÁRBITROS/AS QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



CONSEJO GENERAL DEL
SISTEMA ARBITRAL DE
CONSUMO

Criterios de honorabilidad y cualificación para la acreditación de los árbitros que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo.

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, regula en su artículo 13 la capacidad para ser árbitro, estableciendo que pueden serlo las 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.

Salvo acuerdo en contrario de las partes –añade el citado artículo 13 de la Ley de Arbitraje-, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como árbitro.

En este marco legal, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en su apuesta por incrementar la seguridad jurídica de las partes que voluntariamente someten sus controversias al Sistema Arbitral de Consumo, configura la capacitación de los árbitros como uno de los elementos esenciales.

Con tal finalidad, y de conformidad con lo previsto en el artículo 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la acreditación de los árbitros para participar en el Sistema Arbitral de Consumo deberá realizarse por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, atendiendo a los requisitos, objetivos y públicos, de honorabilidad y capacitación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

En coherencia con ello, el artículo 15, letra c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, atribuye al órgano de representación u participación en materia de arbitraje de consumo la

CORREO ELECTRÓNICO:
Junta-nacional@consumo.

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 91.822.44.55
FAX: 91.828.03.69





función de aprobar los programas comunes de formación de los árbitros y fijar los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.

En cumplimiento de lo dispuesto en el 15, letra c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo en su sesión constitutiva celebrada el día 24 de febrero de 2009, adopta el siguiente

ACUERDO

Primero.- Capacidad

Podrán acreditarse como árbitros en el Sistema Arbitral de Consumo, las personas naturales que, además de los requisitos de capacidad previstos en el artículo 13 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, reúnan los requisitos de honorabilidad y cualificación previstos en los apartados siguientes.

Segundo.- Honorabilidad, independencia e imparcialidad.

A efectos de su acreditación como árbitros del Sistema Arbitral de Consumo, concurre honorabilidad en quienes estén en pleno ejercicio de sus derechos civiles, y no hayan sido condenados por delito doloso, en España o en el extranjero, salvo que se haya extinguido la responsabilidad penal, y no estén inhabilitados para el desempeño de empleos o cargos públicos por resolución judicial.

En el ejercicio de sus funciones los árbitros deberán tener siempre presente el deber de actuar con la debida independencia e imparcialidad, no dejándose invadir por opiniones preconcebidas, ni tener preferencia por ningunas de las partes.





Tercero.- Cualificación

Son cualificados, a efectos de su acreditación como árbitros del Sistema Arbitral de Consumo:

- En el **arbitraje en derecho**, quienes sean abogados en ejercicio o licenciados en derecho que acrediten amplios conocimientos en la normativa de protección de los consumidores y usuarios.

En todo caso, se entenderá que acreditan tales conocimientos quienes dispongan de amplia formación específica en la materia o quienes tengan experiencia profesional en ella, no inferior a un año.

Los árbitros acreditados para el arbitraje en derecho se entenderán acreditados, en todo caso, para el arbitraje en equidad.

- En el **arbitraje en equidad**, quienes acrediten formación específica en materia de consumo o experiencia profesional en su aplicación no inferior a un año.

El árbitro designado a propuesta de la Administración, adicionalmente, será licenciado en derecho.

La superación del programa de formación de árbitros aprobado por la respectiva Junta Arbitral de Consumo, conforme al programa común acordado por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, servirá para determinar la suficiencia de conocimientos en materia de normativa de protección de los consumidores y usuarios.

El Pleno del Consejo General del Sistema Arbitral o la sección permanente, podrán, a efectos de la acreditación de los árbitros, homologar cursos de





formación en materia de protección de consumidores o de arbitraje, impartidos por una institución universitaria, asociación de consumidores, organización empresarial o cualquier otra entidad, cuando estime que la materia impartida y las horas lectivas son suficientes para conceder la acreditación.

En tanto que el Consejo General del Sistema Arbitral no proceda a aprobar el programa común de formación y si fuera necesario proceder a la designación de nuevos árbitros, los Presidentes de las Juntas Arbitrales podrán acreditar provisionalmente a aquellos.

El Presidente de la Junta Arbitral, advertirá a los árbitros en el momento de su acreditación provisional, que en razón de la provisionalidad de su acreditación, asumen el compromiso de asistencia a los cursos de formación en materia de protección de los consumidores y arbitraje que se impartan dentro del programa acordado por el Consejo. No obstante el Presidente deberá procurar a los nuevos árbitros el apoyo técnico y jurídico necesario para el ejercicio de sus funciones.

La cualificación prevista en los epígrafes precedentes, se entiende sin perjuicio de que, adicionalmente, deban cumplirse los requisitos adicionales de cualificación exigidos en el arbitraje especializado de que se trate y de la formación continua de árbitros que se acuerde por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.





**ANEXO III: EXTRACTO DEL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO,
POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

CAPITULO II

Organización del Sistema Arbitral de Consumo

SECCIÓN 4.ª ÓRGANOS ARBITRALES

Artículo 16. *Propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados.*

1. La Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o que reúnan los requisitos exigidos por la normativa autonómica que les resulte de aplicación, las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas y, en su caso, las Cámaras de Comercio, propondrán al presidente de la Junta Arbitral de Consumo las personas que actuarán como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella.
2. Las personas propuestas deberán solicitar al presidente de la Junta Arbitral de Consumo su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación de su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo y la aceptación del cargo de árbitro en los procedimientos en que sea designado como tal.
3. Concedida la acreditación, ésta se notificará a las personas propuestas, procediéndose a su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, que será pública.
4. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo mantendrá permanentemente actualizada la lista de árbitros acreditados ante la respectiva Junta Arbitral de Consumo y las listas de árbitros especializados acreditados para conocer los conflictos que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban ser resueltos por órganos arbitrales especializados.

Artículo 17. *Acreditación de los árbitros.*

La acreditación de los árbitros para participar en los órganos arbitrales del Sistema Arbitral de Consumo se realizará por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que hayan de intervenir, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. En todo caso, además, los árbitros acreditados a propuesta de la Administración deberán ser licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho.

Tales requisitos, de carácter objetivo, serán públicos. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditado en todo caso para actuar como árbitro.





Artículo 18. Órganos arbitrales.

1. Los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados, son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos.

2. El órgano arbitral estará asistido por el secretario arbitral, al que corresponde:

a) Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.

b) Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, el secretario arbitral garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.

c) Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.

d) Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservada a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.

e) Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.

f) Facilitar a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.

g) Ordenar e impulsar el procedimiento, salvo en las actuaciones reservadas a los árbitros.

h) Levantar acta de las audiencias.

i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

El secretario arbitral será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella, con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.

3. Sobre los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento reservados a los órganos arbitrales resolverá el presidente del colegio arbitral en el caso de los órganos colegiados.





Artículo 19. Órganos arbitrales unipersonales.

1. Conocerá de los asuntos un árbitro único:

a) Cuando las partes así lo acuerden.

b) Cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

2. Las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.

3. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

Artículo 20. Órganos arbitrales colegiados.

1. En los supuestos no previstos en el artículo anterior, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

2. Las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

Artículo 21. Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral.

1. La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho.

2. La designación de árbitros se realizará por turno, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, general o de árbitros especializados, en aquéllos supuestos en que, conforme a los criterios del consejo general del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados.





3. En el mismo acto el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.

Artículo 22. Abstención y recusación de los árbitros.

1. Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad. No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel.

2. Las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el conflicto o desde el conocimiento de cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.

3. Planteada la recusación, el árbitro recusado deberá decidir si renuncia a su cargo en un plazo de 48 horas. Si examinadas las razones alegadas, el árbitro recusado decide no renunciar a su cargo, en el plazo de cuarenta y ocho horas, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo resolverá sobre la recusación, previa audiencia del árbitro y, en su caso, del resto de los árbitros del colegio arbitral.

La resolución aceptando o rechazando la recusación, que deberá ser motivada, será notificada al árbitro, al resto de los miembros del colegio arbitral y a las partes.

4. Si el árbitro recusado tuviera la condición de presidente de la Junta Arbitral de Consumo, aceptará la recusación planteada.

5. Aceptada la recusación, se procederá al llamamiento del árbitro suplente y a la designación de un nuevo árbitro suplente, en la misma forma en que fue designado el sustituido. El nuevo árbitro decidirá si continúa el procedimiento iniciado, dándose por enterado de las actuaciones practicadas o si ha lugar a repetir actuaciones ya practicadas.

Si el nuevo árbitro o árbitros decidieran que se repitieran actuaciones, se acordará una prórroga por el tiempo necesario para practicarlas, que no podrá ser superior a dos meses.

6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación al impugnar el laudo.

7. El procedimiento quedará en suspenso mientras no se haya decidido sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 49 por el tiempo que haya durado la suspensión y, en su caso, por el tiempo que se haya acordado de prórroga conforme a lo previsto en el apartado 5.





Artículo 23. Retirada de la acreditación a los árbitros.

1. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo ante la que esté acreditado el árbitro, le retirará la acreditación cuando deje de reunir los requisitos exigidos para ella, conforme al artículo 17 y, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.

En el procedimiento de retirada de la acreditación, que podrá iniciarse de oficio o por denuncia de parte interesada, serán oídos en todo caso el árbitro y, en su caso, la entidad que lo propuso.

2. La competencia para retirar la acreditación como árbitro al presidente de la Junta Arbitral de Consumo corresponde a la Administración que lo designó, conforme a lo previsto en el artículo 7.1, debiendo ajustarse al procedimiento establecido en el apartado anterior.

3. La retirada de la acreditación para actuar como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, respecto de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral. No obstante, en tales casos la pretensión de remoción se sustanciará conforme a lo dispuesto en los apartados precedentes.





ANEXO IV: EXTRACTO DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, POR LA QUE SE INCORPORA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 21 DE MAYO DE 2013, RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 3.^a

Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 22. Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.

2. Las personas encargadas de la resolución de litigios o, en su nombre, las entidades de resolución alternativa en las que intervengan, tienen que suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los procedimientos.

Quedan exceptuadas de lo anterior las entidades de resolución alternativa de naturaleza pública, así como las personas que intervengan en sus procedimientos de resolución de litigios.

Artículo 23. Principios de independencia e imparcialidad.

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:





a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan, ni hayan mantenido en los tres años precedentes con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guardará relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. Cuando la resolución de un litigio corresponda a un órgano colegiado, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de acuerdo a lo previsto en la normativa estatal o autonómica de protección a los consumidores, y de las asociaciones empresariales, así como por una persona independiente.

Artículo 24. Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución de un litigio con las partes.

1. Las personas que intervengan en la resolución de un litigio están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento.

2. En caso de que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la persona encargada de la resolución del litigio se debe abstener de continuar con el procedimiento, debiendo proceder la entidad al nombramiento de una persona sustituta.

3. Cuando no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones.

4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra entidad acreditada que resulte competente. Si las partes entendieran que la falta de independencia o imparcialidad deriva de una mala práctica podrán presentar una reclamación ante la entidad de resolución alternativa, procediendo ésta a su traslado a la autoridad competente.

5. Las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de la posibilidad de las partes de retirarse del procedimiento en el supuesto previsto en el artículo 14.1.a).





Artículo 25. Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución de un litigio empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.

Cuando las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado, se deberá acreditar, además de los restantes requisitos establecidos en esta Sección 3.ª, la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Esta exigencia no será aplicable cuando se trate de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de la organización de consumidores que haya sido designada por la entidad.





**ANEXO V: EXTRACTO DE LA LEY 13/2003, DE 17 DE DICIEMBRE,
DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA**

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS INFORMADORES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO V

DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN Y REPARACIÓN DE DAÑOS

Artículo 15. Arbitraje.

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ellos de los medios materiales y humanos necesarios.
2. La Administración de la Junta de Andalucía establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.
3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.
4. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo de la Administración de la Junta de Andalucía para la gestión del arbitraje institucional de consumo y la prestación de servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a las personas que desempeñan la función arbitral.
5. El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.





CÓDIGO IDENTIFICATIVO

(Página 2 de 3)

ANEXO III

| | | |
|---|---------------------------------------|---------|
| 3 | EXPERIENCIA (3) (Continuación) | |
| <input type="checkbox"/> Funcionario del Centro Directivo de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo. | | |
| <input type="checkbox"/> Otro funcionario de la Junta de Andalucía. | | |
| <input type="checkbox"/> Funcionario de otra Administración Pública (Incluida la universitaria). | | |
| <input type="checkbox"/> Profesional liberal / autónomo. | | |
| <input type="checkbox"/> Asalariado por cuenta de una organización de personas consumidoras. | | |
| <input type="checkbox"/> Asalariado por cuenta de una organización empresarial. | | |
| <input type="checkbox"/> Otro asalariado por cuenta ajena. | | |
| <input type="checkbox"/> Desempleado. | | |
| <input type="checkbox"/> Pensionista. | | |
| <input type="checkbox"/> Voluntario / Estudiante / Becario / Alumno en prácticas. | | |
| OTRA EXPERIENCIA A DESTACAR: | | |
| Puesto 1: | Función: | Fechas: |
| Puesto 2: | Función: | Fechas: |
| Puesto 3: | Función: | Fechas: |
| OTRA EXPERIENCIA: | | |
| | | |
| 4 | FORMACIÓN (4) | |
| Titulación 1: | Centro: | Fecha: |
| Titulación 2: | Centro: | Fecha: |
| Titulación 3: | Centro: | Fecha: |
| OTROS MERITOS | | |
| | | |
| 5 | DECLARACIÓN Y COMPROMISO | |
| La persona abajo firmante DECLARA , bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en este documento y en los que los acompañan, específicamente: | | |
| <input type="checkbox"/> Que acepto el cargo como Árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, a propuesta de la organización, por tiempo indefinido, a tenero de lo dispuesto en en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y en particular los artículos 16 a 23. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco el Decálogo del Árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y me comprometo a cumplirlo. | | |
| <input type="checkbox"/> Que confirmo mi aptitud y disponibilidad para actuar como árbitro ante esta Junta Arbitral. | | |
| <input type="checkbox"/> Que poseo las cualificaciones necesarias para actuar como árbitro de conformidad con la legislación vigente. | | |
| <input type="checkbox"/> Que soy independiente de cada una de las partes y de sus representantes, e imparcial en el conocimiento de los arbitrajes. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco y acepto mi derecho a percibir en concepto de indemnización por asistencia por cada uno de los laudos dictados por los Colegios Arbitrales la cantidad establecida por Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía. | | |
| <input type="checkbox"/> Que me comprometo a mantener actualizados los datos contenidos en esta ficha, comunicando a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cualquier modificación de los mismos. | | |
| <input type="checkbox"/> Que conozco y acepto que los datos referidos a imagen fotográfica, nombre, apellidos, experiencia y formación pueden ser utilizados en la memoria de actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y en las páginas web de la Junta de Andalucía. | | |

002085/1/A02D





CÓDIGO IDENTIFICATIVO

(Página 3 de 3)

ANEXO III

| 6 DOCUMENTACIÓN, AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO | | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---|
| Presento la siguiente documentación (original o copia): | | | |
| Documento | Breve descripción | | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| AUTORIZACIÓN DOCUMENTOS EN PODER DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA | | | |
| Ejercio el derecho a no presentar los siguientes documentos que obran en poder de la Administración de la Junta de Andalucía o de sus Agencias, y autorizo al órgano gestor para que pueda recabar dichos documentos o la información contenida en los mismos de los órganos donde se encuentren: | | | |
| Documento | Consejería/Agencia y Órgano | Fecha de emisión o presentación | Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| AUTORIZACIÓN DOCUMENTOS EN PODER DE OTRAS ADMINISTRACIONES | | | |
| Autorizo al órgano gestor para que pueda recabar de otras Administraciones Públicas los siguientes documentos o la información contenida en los mismos: | | | |
| Documento | Administración Pública y Órgano | Fecha de emisión o presentación | Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| CONSENTIMIENTO EXPRESO DE CONSULTA DE DATOS DE IDENTIDAD DE LA PERSONA SOLICITANTE | | | |
| Marque una de las opciones. | | | |
| <input type="checkbox"/> La persona abajo firmante presta su CONSENTIMIENTO para la consulta de sus datos de identidad a través del Sistema de Verificación de Datos de Identidad. | | | |
| <input type="checkbox"/> NO CONSIENTE y aporta copia del DNI/NIE. | | | |
| 7 SOLICITUD, ACEPTACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA | | | |
| La persona abajo firmante SOLICITA que los datos proporcionados por el presente formulario sean incorporados al listado de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía para poder seguir formando parte del mismo y ACEPTA ser árbitro de consumo en aquella cumpliendo los requisitos establecidos en el presente formulario y en el ordenamiento jurídico vigente. | | | |
| En | a | de | de |
| | | | |
| Fdo.: | | | |

002085/1/A02D

A LA SECRETARÍA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍACódigo Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas: **A 0 1 0 2 5 0 2 1****PROTECCIÓN DE DATOS**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuyo dirección es Avenida de la Innovación, s/n C.P. 41071, Sevilla.
- Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de arbitraje de consumo, cuya base jurídica es el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

- Debe aportarse fotografía en formato JPG.
- Debe aportarse certificado de titularidad de la cuenta bancaria de la entidad financiera.
- Debe aportarse documentación acreditativa de la experiencia.





ANEXO VII: FICHA PÚBLICA DE ÁRBITRO/A DE CONSUMO

FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE.....

Nº Registro:



| 1 DATOS DEL ÁRBITRO | |
|-------------------------|--|
| NOMBRE | |
| APELLIDOS | |
| ORGANIZACIÓN PROPONENTE | |
| FECHA DE ACREDITACIÓN | |
| DURACIÓN DEL MANDATO | |

| 2 EXPERIENCIA | |
|-----------------------------|--|
| OCUPACIÓN | |
| OTRA EXPERIENCIA A DESTACAR | |
| | |
| | |

| 3 FORMACIÓN | |
|---------------|--|
| TITILACIÓN | |
| OTROS MÉRITOS | |
| | |
| | |







ANEXO II

INFORME DE CONCLUSIONES DEL XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA



XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Un año aplicando el nuevo Reglamento que regula el Sistema
Arbitral de Consumo: evaluación y buenas prácticas

Granada, 21 de noviembre de 2025

Escuela Andaluza de Salud Pública

Informe Resultados Encuentro



1. Presentación del Encuentro

El XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía se celebró el 21 de noviembre de 2025 en la Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada, bajo el lema «Un año aplicando el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo: evaluación y buenas prácticas».

El evento reunió a casi un centenar de profesionales del ámbito del consumo —personal de juntas arbitrales, técnicos de administraciones públicas, representantes de organizaciones empresariales y de consumidores, así como árbitros de consumo— con el objetivo de compartir experiencias y reflexionar críticamente sobre la aplicación del Real Decreto 713/2024.

La coordinación científica estuvo a cargo del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, y el acto fue organizado por la Dirección General de Consumo y la Escuela Andaluza de Salud Pública.

2. Programa del Encuentro

El Encuentro se desarrolló a lo largo de una jornada completa estructurada en los siguientes bloques: bienvenida institucional, conferencia plenaria, mesa redonda de experiencias prácticas y sesión de presentación y debate de comunicaciones.

| Hora | Actividad |
|------|--|
| 9:00 | Recepción de participantes y recogida de documentación. |
| 9:30 | <p>Bienvenida Institucional.</p> <p><i>Indalecio Sánchez-Montesinos García, Delegado Territorial de Salud y Consumo en Granada.</i></p> <p><i>Milagros de Borbón y Cruz, Directora General de Consumo.</i></p> <p><i>Blanca Botello Díaz, Directora-Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública.</i></p> |
| 9:45 | <p>Saludo institucional.</p> <p><i>José María de la Higuera Ortiz, Representante de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).</i></p> <p><i>Lola Gessa Sorroche, Representante de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA).</i></p> <p><i>Jordi Castilla López, Representante de FACUA Andalucía.</i></p> |

| | |
|-------|---|
| 10:00 | <p>Conferencia: Análisis crítico y práctico del Real Decreto 713/2024, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, tras un año de vigencia.</p> <p><i>María Isabel Romero Pradas, Catedrática EU de Derecho Procesal en la Universidad de Sevilla.</i></p> |
| 11:00 | <p><i>Descanso — desayuno en la cafetería de la EASP.</i></p> |
| 11:30 | <p>Mesa redonda: La experiencia práctica de aplicación del nuevo Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p><i>Modera: Celia López Alonso, Jefa de Unidad de Sanidad y Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo municipal en el Ayuntamiento de El Ejido.</i></p> <p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yolanda Jover Ramírez, Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba. • Carmen Carrálcazar García, Árbitro de consumo y Secretaria General de FACUA Granada. • Lola Gessa Sorroche, Árbitro de consumo y Responsable PRL y Consumo del Área Jurídica de la CEA. • Rosa Gómez Santos, Responsable de la OMIC de Gibrleón (Huelva). |
| 12:30 | <p>Presentación y debate de comunicaciones.</p> <p>12:30 Las reclamaciones previas a la vía judicial en Consumo. <i>Mariola Aguilar Garzón, Abogada, Mediadora y Árbitro de Consumo.</i></p> <p>12:45 · Normativa más relevante del sector eléctrico y gasista. <i>José Antonio Ranea Triviño, Director de Atención al Cliente del Territorio Sur del Grupo Endesa.</i></p> <p>13:00 · Experiencia en una Junta Arbitral de Consumo. <i>Argimira Luján Rodríguez, Jefa de la Sección de Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Málaga.</i></p> <p>13:15 · Grandes éxitos y pequeños fracasos del nuevo Real Decreto regulador del Sistema Arbitral de Consumo. <i>José María de la Higuera Ortiz, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.</i></p> <p>13:30 · Naturgy Clientes: una nueva comercializadora orientada a la mejora de la experiencia de cliente. <i>Ramón Rubio Calvo y Cristina Sogas López, Grupo Naturgy.</i></p> <p>13:45 · Propuesta marco para la designación de árbitros en el sistema arbitral de consumo. <i>Enrique Piñero Cabello, FACUA Sevilla.</i></p> |
| 14:00 | <p>Clausura del XII Encuentro.</p> |

3. Objetivo del Encuentro

Favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

4. Datos de participación

Según los datos registrados en la plataforma de gestión académica de la EASP la actividad presentó los siguientes indicadores:

| Indicador | Dato |
|---|--|
| Nº de solicitudes | 87 |
| Seleccionados | 87 |
| Participantes efectivos (matriculados) | 79 |
| Alumnos que finalizaron | 65 (100%) |
| Distribución por sexo | Hombre: 18 · Mujer: 47 · No binario: 0 |
| Tasa de asistencia | 100% |
| Tasa de abandono | 0% |
| Valoración utilidad (media/mediana) | 9,11 / 9,00 |
| Satisfacción del alumnado (media/mediana) | 9,07 / 9,00 |

5. Resumen de las Comunicaciones Presentadas

A lo largo de la sesión de la tarde (a partir de las 12:30 h) se presentaron y debatieron seis comunicaciones técnicas. A continuación, se recoge una síntesis de cada una de ellas.

Las reclamaciones previas a la vía judicial en Consumo

Mariola Aguilar Garzón. Abogada, Mediadora y Árbitro de Consumo

Esta comunicación abordó la evolución legislativa de las reclamaciones extrajudiciales previas a la vía judicial en materia de consumo, poniendo de relieve su creciente importancia tanto desde la perspectiva europea como nacional.

La autora destacó que la reciente entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, consolida definitivamente las reclamaciones extrajudiciales como paso imprescindible antes de acudir a los tribunales. Entre las novedades más relevantes que introduce esta norma en el ámbito del consumo cabe señalar:

- La configuración de las vías extrajudiciales como requisito de procesabilidad.
- La modificación del régimen de imposición de costas judiciales.
- La creación de un proceso extrajudicial gratuito para reclamaciones bancarias de consumidores.
- La agilización de los plazos de resolución.
- El establecimiento de sanciones indemnizatorias para empresarios incumplidores.
- La modernización de las reclamaciones en el sector aéreo.

Todo ello supone la implantación definitiva en España de los MASC (Métodos Adecuados de Solución de Controversias), en línea con los requerimientos de la Unión Europea, que cada vez incide más en la protección y uniformización de los derechos de consumidores y usuarios en el espacio común europeo.

Normativa más relevante del sector eléctrico y gasista

José Antonio Ranea Triviño. Director de Atención al Cliente del Territorio Sur Grupo Endesa

Esta comunicación ofrece un compendio de la normativa más relevante de los sectores eléctrico y gasista, dos ámbitos profusamente regulados y con características muy particulares respecto a otros sectores de consumo. Su objetivo es ser una herramienta de consulta para quienes deban hacer frente

a un arbitraje en estos sectores, recogiendo la normativa de referencia, sus artículos clave y los enlaces al texto íntegro publicado en el BOE.

La comunicación adquiere especial relevancia en el contexto actual, tras la aprobación del RD 213/2024, que ha trasladado la competencia sobre los procedimientos de arbitraje relacionados con el consumo de electricidad y gas desde la Junta Arbitral Autónoma de Andalucía a las Juntas Arbitrales Provinciales y Municipales. Cabe recordar que Andalucía cuenta actualmente con 18 Juntas Arbitrales, la cifra más alta de todas las comunidades autónomas de España.

Experiencia en una Junta Arbitral de Consumo

Argimira Luján Rodríguez. Jefa de Sección de Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral Ayuntamiento de Málaga

La comunicación del Ayuntamiento de Málaga propone un recorrido histórico por la Junta Arbitral de Consumo de una gran ciudad, trazado desde la perspectiva única de quien ha sido testigo directo de su evolución desde el momento de su creación: la autora es la única empleada que permanece en el órgano desde sus inicios, habiendo ejercido primero como secretaria y posteriormente también como responsable de la Sección de Consumo.

La comunicación, más allá de la experiencia singular de Málaga, aspira a trazar un cuadro representativo de los comienzos del arbitraje de consumo en España, bajo la premisa de que la homogeneización en la tramitación de los procedimientos hace suponer que los casos y cuestiones más relevantes se han producido también, y al mismo tiempo, en el conjunto de las juntas del territorio nacional.

Grandes éxitos y pequeños fracasos del nuevo Real Decreto regulador del SAC

*José María de la Higuera Ortiz. Secretario de la Junta Arbitral de Consumo.
Ayuntamiento de Granada*

Tras un año de vigencia del RD 713/2024, la comunicación del Ayuntamiento de Granada ofrece un balance crítico del nuevo reglamento, identificando avances significativos junto con oportunidades perdidas.

Entre los aspectos valorados positivamente se destacan:

- La necesaria actualización normativa que elimina referencias obsoletas y adapta el procedimiento a la administración electrónica (Ley 39/2015).
- La supresión de las Ofertas Públicas de Adhesión con Limitaciones, que habían generado distorsiones en el sistema.
- El mantenimiento de la arquitectura territorial del SAC, revalidando el papel esencial de las Juntas Municipales por su cercanía con la ciudadanía.

En el lado negativo se señalan:

- La nueva opción del consumidor de elegir libremente la junta arbitral dentro de su comunidad autónoma, lo que puede romper la lógica de la competencia territorial y generar disfunciones administrativas.
- La renuncia a un registro nacional unificado de empresas adheridas, que habría aportado transparencia y seguridad jurídica.
- La eliminación de la mediación dentro del procedimiento arbitral, que durante años permitió resoluciones ágiles y satisfactorias, y su sustitución por la obligación de emitir siempre un laudo, lo que incrementa la carga de trabajo de las juntas.
- La ampliación del uso del árbitro único, que sacrifica la naturaleza tripartita y deliberativa del sistema a favor de un ahorro económico.

Naturgy Clientes: una nueva comercializadora orientada a la mejora de la experiencia de cliente

Ramón Rubio Calvo y Cristina Sogas López. Atención VIP / Atención Clientes Oficina de Garantía de Servicio al Cliente Grupo Naturgy

La comunicación de Naturgy presentó el proceso de creación y primeros resultados de Naturgy Clientes, S.A.U., una nueva comercializadora del mercado libre que comenzó a operar a principios de 2024 como apuesta por la excelencia en el servicio en un entorno de creciente digitalización.

Naturgy articula su atención al cliente doméstico en tres niveles: la multicanalidad en primera instancia, la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente como canal exclusivo para organismos de consumo, y la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo (desde 2020 para Naturgy Iberia y Comercializadora Regulada, y desde 2024 para Naturgy Clientes).

Tras casi un año de funcionamiento, los indicadores reportados son positivos: mejora en el CSAT (satisfacción del cliente), en el FCR (resolución en el primer contacto) y descenso en la recepción de reclamaciones. La mejora en la resolución en primera instancia redonda directamente en una menor conflictividad de consumo.

Propuesta marco para la designación de árbitros en el sistema arbitral de consumo

Enrique Piñero Cabello. FACUA Sevilla

La comunicación de FACUA abordó uno de los debates centrales abiertos por el RD 713/2024: qué criterios deben guiar la designación de árbitros en las juntas provinciales y locales, especialmente tras el incremento de competencias de las juntas territoriales.

El documento parte de la constatación de que, si bien en el nivel autonómico solo las organizaciones más representativas pueden proponer árbitros, en el ámbito provincial y local la falta de claridad normativa genera riesgos: inclusión de entidades sin implantación real, pérdida del equilibrio tripartito, designación de perfiles sin preparación suficiente y posible privatización encubierta del arbitraje.

La propuesta de FACUA se articula en torno a criterios objetivos extraídos de la normativa andaluza vigente (Decreto 121/2014 y Orden de subvenciones de la Junta de Andalucía). Para las organizaciones proponentes se exigen: inscripción en el Registro oficial, ámbito territorial provincial acreditado en estatutos, más de 300 personas asociadas y al menos 3.000 € anuales en cuotas. Para los árbitros, se exige formación demostrable en consumo, mediación y arbitraje, experiencia real en resolución de conflictos, conocimiento sectorial actualizado y neutralidad acreditada.

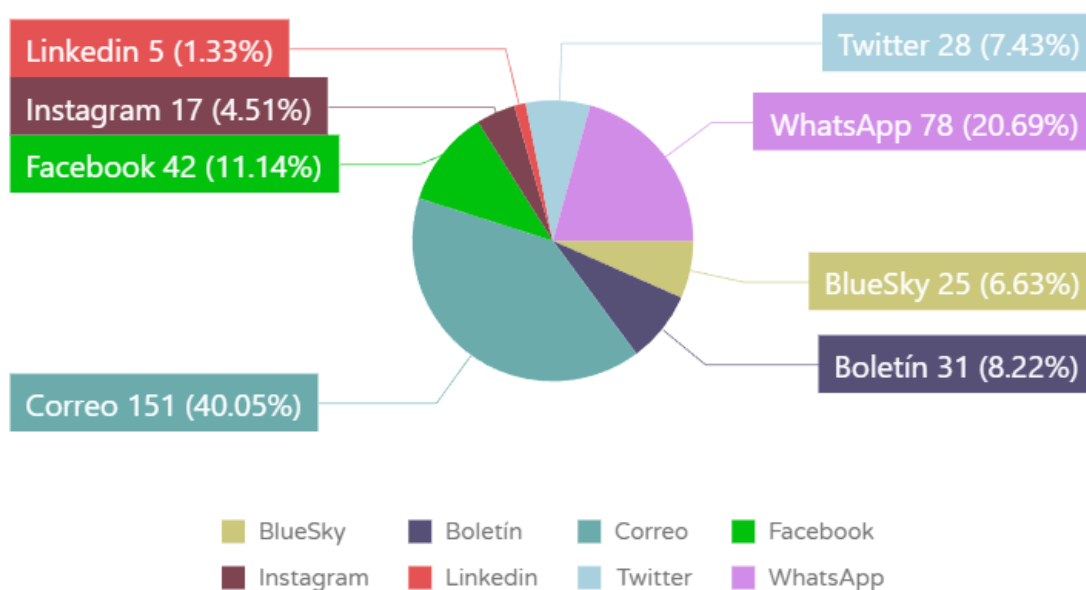
Las propuestas concretas de FACUA fueron tres:

- Propuesta 1: Establecer criterios homogéneos para todas las juntas territoriales.
- Propuesta 2: Alinear el arbitraje de consumo con los criterios ya recogidos en el Decreto 121/2014.
- Propuesta 3: Implantar una supervisión anual de las organizaciones proponentes de árbitros.

6. Campaña de Captación de participantes

Ha habido **87** inscripciones y el impacto desde cada medio de difusión ha sido:

Se ha accedido al contenido **377** veces y se ha hecho a través de



6. Valoración General y Conclusiones

El XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía puso de relieve la vitalidad del sistema arbitral andaluz y su capacidad de reflexión y adaptación ante los retos normativos y operativos que plantea el nuevo marco regulatorio.

Las comunicaciones presentadas reflejan de forma coherente los principales ejes de debate del sector: la adaptación al RD 713/2024 y sus fortalezas y debilidades en la práctica; la creciente relevancia de los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos impulsados por la LO 1/2025; la necesidad de criterios claros y garantistas en la designación de árbitros; y la experiencia acumulada de las grandes empresas adheridas al sistema en la mejora continua de la atención al cliente.

La alta participación registrada (87 solicitudes, 100% de finalización y valoraciones de satisfacción superiores a 9 sobre 10) evidencia la consolidación del Encuentro como espacio de referencia para el intercambio de experiencias y el aprendizaje cooperativo entre los profesionales del consumo en Andalucía.



ANEXO III

LOS RECURSOS EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO



LOS RECURSOS EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO

1. **RECURSO FRENTE A RESOLUCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA JUNTA**

ARBITRAL: Supuestos: a) Admisión de solicitud; b) inadmisión; c) Acreditación de árbitro; d) Retirada de acreditación a árbitro; e) Adhesión de empresa, f) Retirada de distintivo; y g) Cualquier otra.

a. No habiendo sido notificada a las partes la designación del órgano arbitral (supuestos a, b, c, d, e, f y g):

- i. Frente a la inadmisión (supuesto b) fundada en los motivos del art. 2 RSAC (no relación de consumo, intoxicación, lesión, muerte, indicio racional de delito, su responsabilidad, servicios administrativos): recurso en un mes ante la Comisión de Juntas Arbitrales que resuelve en tres meses. Se acompaña informe. Silencio negativo y resolución que pone fin a vía administrativa (arts. 18.1.a y 35.4 RSAC).
- ii. Frente a cualquier otra resolución (supuestos a, c, d, e, f o g) y la de inadmisión (supuesto b) por motivos del art. 35.2 RSAC (reclamación infundada, litigio resuelto o planteado ante órgano jurisdiccional o entidad acreditada, no reclamación previa, más de un año, vejatorio): recurso potestativo de reposición en un mes ante la presidencia de la Junta Arbitral que dicta resolución que agota vía administrativa en plazo de un mes. Silencio negativo (arts. 5.2 y 35.5 RSAC y arts. 24, párrafo 3º y 124 LPAC).

b. Habiendo sido notificada a las partes la designación del órgano arbitral (supuestos a y b): cualquiera que sea el motivo por el que se impugne la resolución de la presidencia resolverá el órgano arbitral en el propio laudo, ya sea entrando en el fondo, ya sea de archivo (arts. 35.6 y 44 RSAC). El plazo es el de emisión y notificación del laudo: 90 días ampliables a 90 días más (art. 45 RSAC).





2. RECURSOS E IMPUGNACIONES RELACIONADAS CON LOS ÁRBITROS:

- a. **Frente a la resolución de la presidencia designando órgano arbitral unipersonal:** oposición de común acuerdo de ambas partes a la presidencia de la Junta Arbitral. Reglas de recurso de reposición: interposición en un mes ante la presidencia de la Junta Arbitral que dicta resolución que agota vía administrativa en plazo de un mes. Silencio negativo (arts. 5.2 y 12.2 RSAC y arts. 24, parr 3º y 124 LPAC).
- b. **Recusación de árbitros:** en plazo de cinco días hábiles desde el siguiente al de la notificación. El recusado dispone de cinco días hábiles para aceptar o rechazar la recusación. Si el recusado la rechaza, resuelve la presidencia de la Junta Arbitral en tres días hábiles previa audiencia y de manera motivada. Si el recusado es el propio presidente, la aceptará siempre (art. 15 RSAC).

3. ACCIONES FRENTE A LOS LAUDOS ARBITRALES:

- a. **Solicitud de corrección, aclaración, rectificación o complemento:** diez días desde notificación. Resuelve órgano arbitral previa audiencia de las demás partes en el plazo de 10 días o un mes (corrección y aclaración, según no internacional o internacional) o 20 días o dos meses (complemento y rectificación, , según no internacional o internacional) (art. 39 Ley 60/2003).
- b. **Acción de anulación:** plazo de dos meses ante la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se dictó el laudo (art. 8.5 Ley 60/2003) y por los motivos tasados art. 41 Ley 60/2003 (convenio arbitral inexistente o inválido, falta de notificación, incongruencia, designación o procedimiento contra acuerdo o contra ley, no arbitrable o laudo contrario al orden público).
- c. **Revisión:** motivos tasados (aparición de documentos decisivos, fundamentación del laudo en documentos declarados falsos en proceso penal, testigos o peritos condenados por falso testimonio, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta o laudo declarado contrario a CEDH por TEDH). Plazo de 3 meses desde conocimiento del hecho (1 año desde sentencia TEDH) siempre que no hayan transcurrido 5 años desde la notificación del laudo. Depósito de 300 euros (art. 43 Ley 60/2003, arts. 5 bis y 56.1º LOPJ y arts. 509 y ss. LEC).



Sanidad, Presidencia
y Emergencias