

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

**2016**

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO



ARBITRAJE  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE SALUD

Febrero de 2015

## SUMARIO

	PÁGINA
<b>I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ÓRGANOS ARBITRALES.....</b>	<b>10</b>
<b>II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>III. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>14</b>
<b>IV. LA MEDIACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES ARBITRAJE E INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>2. PERSONAL DEL SMRAI.....</b>	<b>20</b>
<b>3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DEL SMRAI .....</b>	<b>22</b>
<b>VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JACA .....</b>	<b>24</b>
<b>VI.A. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>24</b>
<b>1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE. ....</b>	<b>24</b>
<b>2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>3. AUDIENCIAS ARBITRALES. ....</b>	<b>28</b>
<b>4. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>5. LAUDOS ARBITRALES .....</b>	<b>32</b>
<b>6. MEDIACIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>33</b>
<b>8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DE LA AECOSAN .....</b>	<b>33</b>
<b>9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS. ....</b>	<b>33</b>
<b>11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL .....</b>	<b>34</b>
<b>13. GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE .....</b>	<b>34</b>
<b>14. III ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES .....</b>	<b>34</b>
<b>15. CONVENIOS Y ACUERDOS EN MATERIA DE ARBITRAJE .....</b>	<b>34</b>
<b>VI.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>35</b>
➤ <b>INFORMACIÓN Y CONSULTAS: CONSUMO RESPONDE .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO .....</b>	<b>40</b>

## **NOTA INTRODUCTORIA**

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2015. La misma se sirve de los medios del Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información, 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 los cuatro principales sectores de actividad del Servicio: el Arbitraje de consumo, las Hojas de Quejas y Reclamaciones, la Mediación y la Información a la ciudadanía. 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 2015.

## I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

### 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 adquirido 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 consumidores y usuarios 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 de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y los empresarios o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. En efecto, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 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 peritajes. 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.

## 2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El arbitraje de consumo puede iniciarse de dos maneras:

1ª) Presentando la persona consumidora y usuaria una **Hoja de Quejas y Reclamaciones** oficial de la Junta de Andalucía y marcando en la misma la opción de aceptación de un arbitraje de consumo, de conformidad con el Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Si ambas partes aceptan el arbitraje se traslada la reclamación a la Junta Arbitral Competente como solicitud de arbitraje.

2ª) Presentando directamente la persona consumidora o usuaria una **Solicitud de Arbitraje** en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. Esta presentación puede realizarla el consumidor personalmente o a través de los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía, Oficinas Municipales de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidente puede resolver:

- **Admitirla** a trámite si cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

La admisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante.

Si la empresa no estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo y el reclamante ha solicitado expresamente que sea una determinada Junta Arbitral de Consumo la que resuelva su asunto, se le dará igualmente traslado de la solicitud de forma condicionada para que, si acepta el arbitraje, realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante. Como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar al reclamante el archivo del expediente por no aceptación.

- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, autónomos o profesionales. El solicitante ha de ser siempre un consumidor o usuario final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es de autónomos ni un arbitraje sobre problemas de suministro eléctrico en un establecimiento comercial). Igualmente, serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que 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, es decir, en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados, y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

- **Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud**, si no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, para lo cual se concederán 15 días hábiles. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.
  
- **Trasladarla** a otra Junta Arbitral de Consumo, si:
  - La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y sí a la municipal o provincial.
  - La empresa reclamada no está adherida a ninguna Junta Arbitral de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.
  - La empresa reclamada está adherida a varias Juntas Arbitrales de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

Una vez admitida la solicitud y aceptado el arbitraje, 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 cita a las partes al acto de audiencia. A través de la **mediación previa**, la Junta Arbitral de Consumo intentará lograr un acuerdo entre las partes que ponga fin al conflicto sin necesidad de celebrar audiencia en la que el órgano arbitral decida sobre el asunto. Habitualmente se traslada la reclamación a la empresa reclamada para que ofrezca una solución alternativa al arbitraje. Si el reclamante acepta alguna de las soluciones propuestas se pone fin al litigio.

El órgano arbitral podrá ser, bien un **Árbitro Único** propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un **Colegio Arbitral** 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 al consumidor 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.

El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el **arbitraje en derecho** los árbitros son siempre licenciados en derecho que 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 el Secretario arbitral asiste al órgano arbitral y velará por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no existe o no es válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidor y empresario) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

b) Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

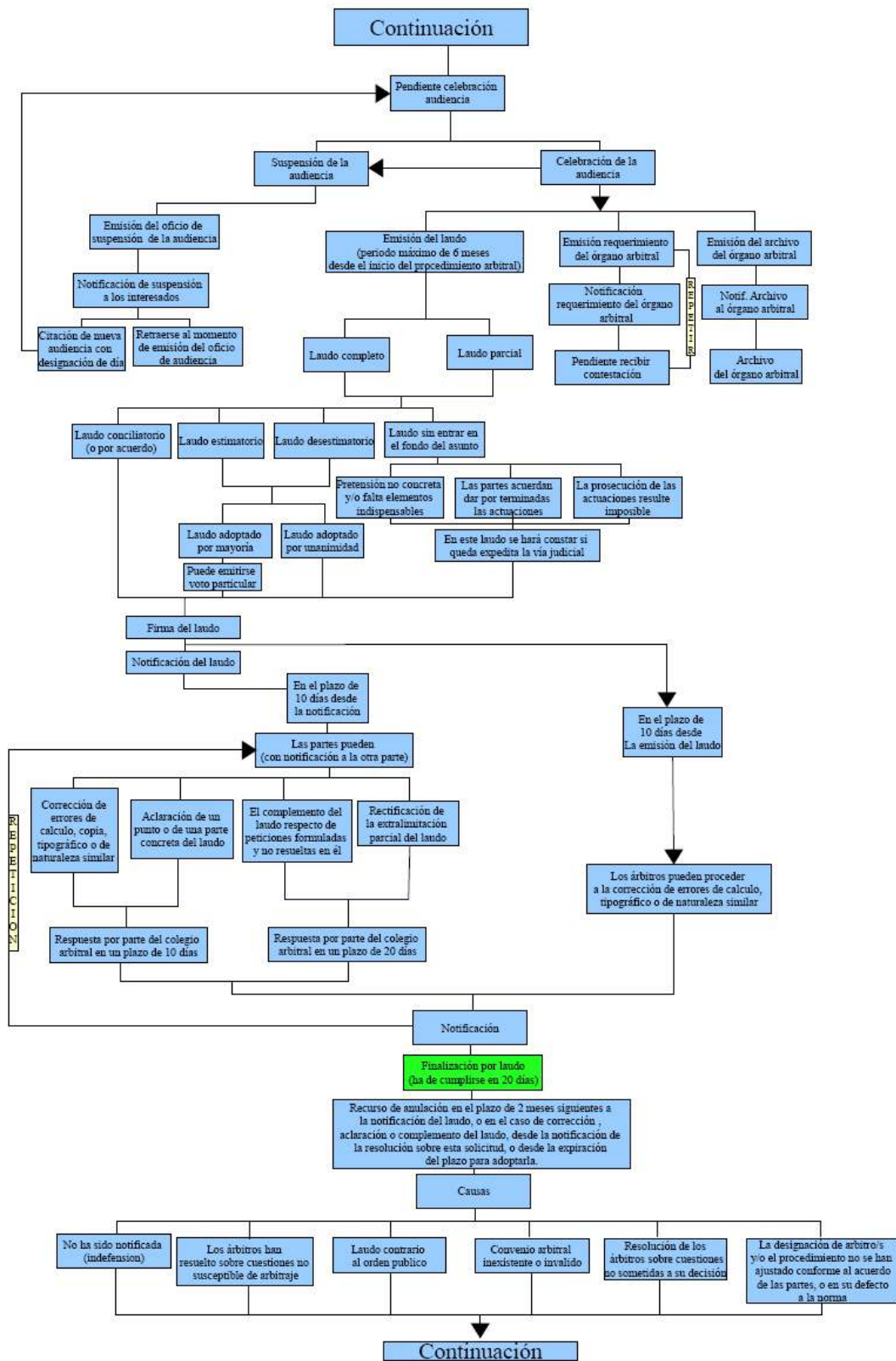
e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

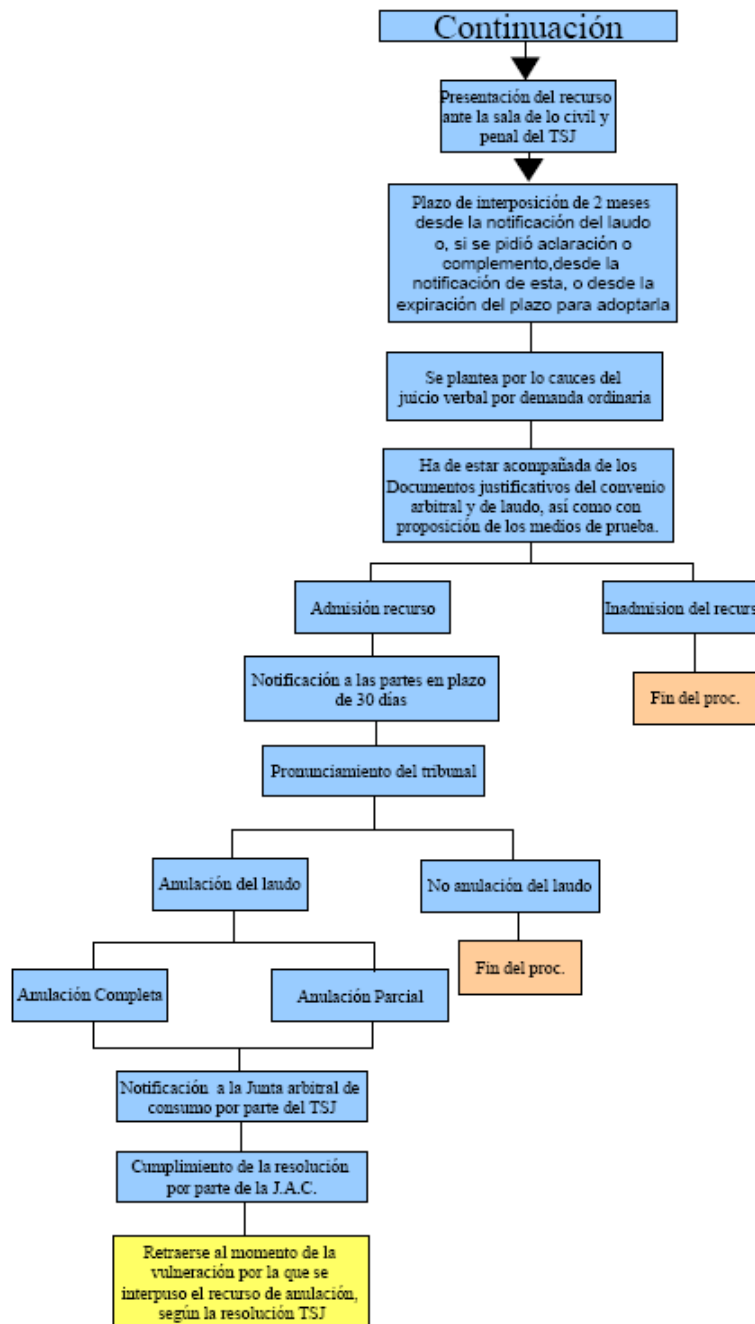
f) Que el laudo es contrario al orden público.











### 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 consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con el título académico de Licenciados en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de consumidores o empresariales son

propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el representante legal de la organización al Presidente 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 General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de ser licenciados en derecho cuando el arbitraje sea en derecho.

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. Será propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro el designado. En cualquier caso, todos los órganos arbitrales son imparciales y poseen conocimientos técnicos adecuados para conocer y decidir sobre las cuestiones que se les plantean. El Árbitro Único tiene la ventaja de agilizar el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales. No en vano el Árbitro Único suele ser un funcionario que actúa como Presidente de los Colegios Arbitrales. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede oponerse a la designación de un Árbitro Único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral. El árbitro único es designado de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración, y por tanto licenciado en Derecho, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado. Los asuntos de los que conoce un Árbitro único son:

- Aquellos que las partes hayan acordado.
- Aquellos que el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo haya acordado siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En todos los casos es el Presidente 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, el Presidente 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 el Presidente retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación, y cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.



## **II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

La Hoja de Quejas y Reclamaciones es un instrumento a disposición de personas o empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes y consumidores para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en la venta o contratación de bienes o servicios. En Andalucía, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Este Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de que las personas consumidoras y usuarias puedan optar por los sistemas de quejas, reclamaciones o mecanismos análogos regulados en la normativa sectorial.

En todos los centros y establecimientos debe existir y encontrarse expuesto de forma permanente y perfectamente visible y legible un cartel en el que se anuncie la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel debe colocarse en la zona de entrada y de salida, así como en las zonas de atención al cliente. La entrega por parte de la empresa de la hoja de queja y reclamaciones solicitada por el consumidor es obligatoria, aunque no se haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. Ambas partes están obligadas a firmar la hoja. La firma por parte de la empresa sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por el reclamante.

La empresa reclamada deberá contestar en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción. En caso de que no contesten, esta conducta es constitutiva de infracción a la normativa vigente en materia de consumo, concretamente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Una vez transcurridos los 10 días hábiles sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la contestación realizada por la parte reclamada, el consumidor debe remitir una de las copias que se quedó de la hoja de reclamaciones (ejemplar para la Administración), junto con copia de la respuesta, si se la dieron, a las Oficinas de Información al Consumidor o a las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud, para que por parte de la Administración se realicen las actuaciones oportunas y, en su caso, se inicie procedimiento sancionador. Junto con la hoja de quejas y reclamaciones deberá remitir también copia de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y todas las pruebas o documentos que sirvan para facilitar la valoración de los hechos. En el plazo de 10 días hábiles desde la recepción en el registro del Servicio de Consumo competente para tramitar la reclamación, se remitirá al consumidor reclamante un escrito acusando recibo de la reclamación.

El órgano que tramita la reclamación, si considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a las dos partes, contactará con ellas ofreciéndosela. Si ese intento no resultara, se propondrá a las partes la utilización de la mediación o arbitraje, si no lo hubieran aceptado expresamente al rellenar las hojas de reclamaciones. En caso de no aceptar la parte reclamada, la Administración asistirá al consumidor sobre los derechos y mecanismos de defensa y las vías para la resolución de la controversia. Y ello con independencia de que, en caso de detectarse infracciones a la normativa en materia de consumo, se inicie el oportuno expediente sancionador contra el infractor.



### III. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía establece que, a los efectos de dar protección jurídica al derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente. En este sentido, a través de múltiples canales (teléfono, correo electrónico, presencialmente, redes sociales...) se presta información, asesoramiento, se elaboran y se revisan contenidos en materia de consumo.



#### **IV. LA MEDIACIÓN.**

Entendemos la mediación de consumo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los usuarios y las personas consumidoras y los empresarios y profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste a alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido.

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 surgir 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 esté tramitando en un procedimiento arbitral de consumo, sin perjuicio de la mediación que proceda dentro del procedimiento.
- Los que estén en los tribunales.
- Aquellos sobre los que ha recaído sentencia o laudo.

El objetivo de este procedimiento de resolución de conflictos, consiste en ayudar y empujar 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 encontramos 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.



## V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN.

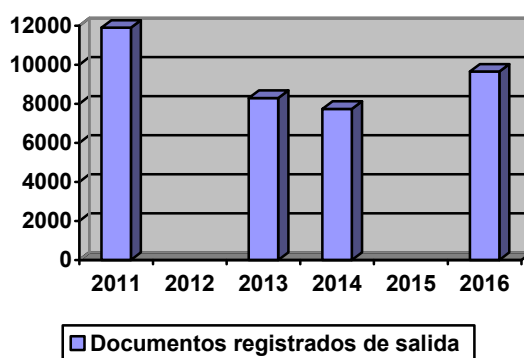
### 1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

El **Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información** se creó mediante Orden de 24 de julio de 2013 (BOJA núm. 151, de 2 de agosto) que 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.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información ha sido durante 2015 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de realizar labores de información y atención a la ciudadanía. El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información se estructura en cuatro grandes áreas: Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información.

La unidad administrativa “Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información”, dependiente de la Dirección General de Consumo, sigue sirviendo de soporte al órgano “*Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*”. En Andalucía existen veinte Junta Arbitrales además de nuestra Junta Arbitral (con sede en Sevilla, en la Secretaría General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo). Estas son las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras once Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otras en Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información ha vuelto a ser la unidad administrativa de la Consejería con más entradas de documentación según refleja la aplicación @ries. El progresivo descenso es debido al incremento de las comunicaciones telemáticas. De hecho, todas los trámites con las principales empresas reclamadas se realizan a través del correo electrónico (en torno a las 4.000 comunicaciones anuales que deberían sumarse a las expresadas en el gráfico):





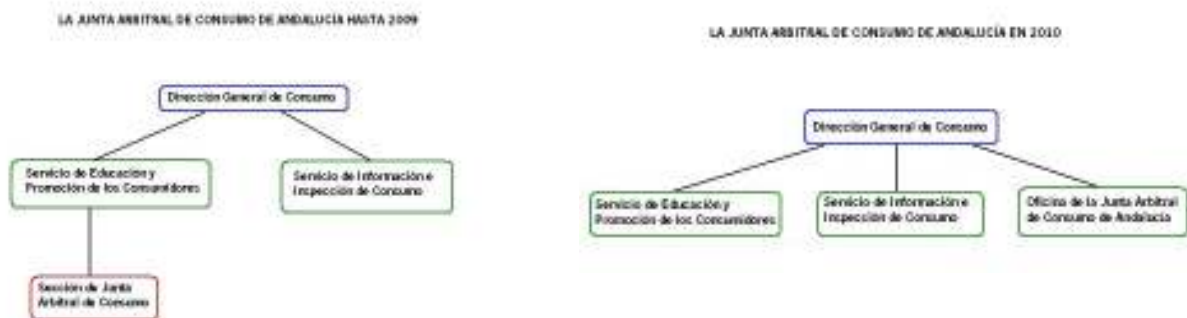
- **CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL:**

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el 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. 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 que anteriormente era la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo, modificada y sustituida por el Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información por Orden de 24 de julio de 2013 ha de contar con la correspondiente infraestructura que dé soporte a la Junta Arbitral de Consumo. Esta dualidad es la razón de por qué el Presidente de una Junta Arbitral de Consumo no necesariamente tendría que ser la misma persona que ejerza la jefatura de la Unidad Administrativa que gestiona el arbitraje.

- **ESTRUCTURA:**

El año 2009 supuso un cambio importante en la organización administrativa que da soporte a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. Mediante Decreto 351/2009, de 6 de octubre (BOJA 205, de 20 de octubre) se suprimió la antigua Sección de Junta Arbitral dependiente del Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores, creándose la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo como unidad administrativa autónoma dependiente únicamente de la Secretaría General de Consumo. Esta reestructuración culminó con el nombramiento de un nuevo Presidente (Daniel Escalona Rodríguez, Jefe de la Oficina) y Secretaria (Carmen Lucena Calderón, Asesora Técnica, nivel 25) mediante Orden de 12 de abril de 2010 (BOJA 100, de 25 de mayo).

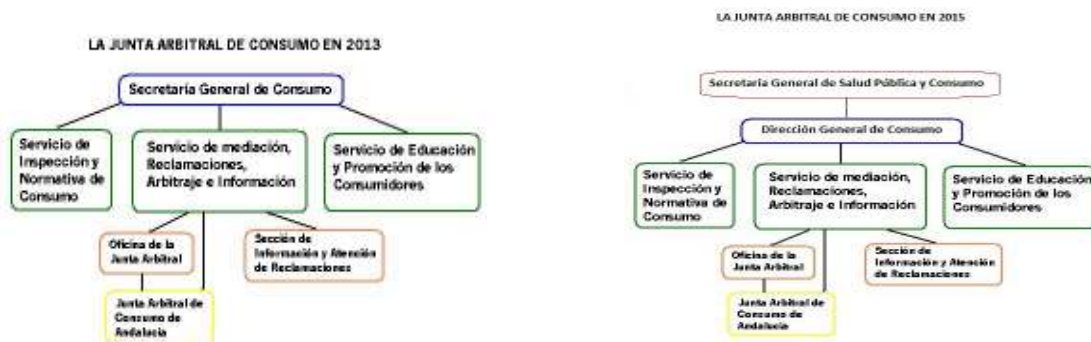


En enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se produce la incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones. El motivo de este cambio es la consideración de que los mecanismos relacionados con la resolución de conflictos en materia de consumo (reclamación, mediación y arbitraje) han de estar reunidos en una misma Unidad Administrativa.



Con fecha 13 de junio de 2012 se publica en el BOJA el Decreto 147/2012 de 5 de junio de 2012 que convierte a la Dirección General de Consumo en Secretaría General de Consumo.

La Orden de 24 de julio de 2013, publicada en BOJA de fecha 2 de agosto de 2013, por la que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Junta de Andalucía, sustituye la Oficina de Junta Arbitral de Consumo por el Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información, por lo que se crea la plaza de la Jefatura de Servicio. Posteriormente, mediante Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº 117, 18/06/2015) las competencias de consumo pasan de nuevo a la Consejería de Salud y se crea una Dirección General de Consumo dentro de una Secretaría General de Salud Pública y Consumo:



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

- Doña Amalia Rodríguez Hernández (3/12/1993 – 21/2/2000).
- Doña Catalina Monago Ramiro (21/2/2000 – 7/4/2005).
- Don Manuel Coronado Illescas (7/4/2005 – 5/12/2005).
- Don Juan Luis Gómez de Celis Benítez (5/12/2005 – 2/2/2009).
- Don Luis Escribano del Vando (2/2/2009 – 12/4/2010).
- Don Daniel Escalona Rodríguez (12/4/2010 hasta hoy).

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. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de los consumidores turísticos en un plazo más breve que el arbitraje convencional. De esta manera se incrementa la protección de los consumidores turísticos y la calidad de los servicios, favoreciendo la imagen turística de la Costa del Sol. La tramitación del arbitraje es exactamente igual a cómo se ha expuesto para la Junta Arbitral de Consumo. Lo que caracteriza a esta Sección de Arbitraje Turístico es que conoce de conflictos producidos en la provincia de Málaga que estén relacionados con el sector turístico (hoteles, restaurantes, agencias de viajes...). No existe dependencia funcional de la Sección de Arbitraje Turístico de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. La Presidencia de la Sección de Arbitraje Turístico corresponde a la Jefa del Servicio Provincial de Consumo de Málaga (Raquel Cantero Arcos) y la Secretaría a la Jefa de Sección de Junta Arbitral (Margarita Navas Lomeña).

- **FUNCIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN:**

Las funciones del Servicio de Mediación, Reclamaciones, arbitraje e Información se estructura en cuatro grandes áreas:

- **Mediación:**

- Negociación con empresas ante conflictos que afecten a una pluralidad indeterminada de afectados (cláusulas suelo, participaciones preferentes, cortes de suministro eléctrico por fallos de la red, etc.).
- Negociación y mediación en conflictos singulares.
- Mediación previa a la audiencia en el seno del procedimiento arbitral.
- Elaboración de normas, protocolos e instrucciones en materia de mediación.

- **Reclamaciones:**

- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCOS 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.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- Gestión de la base de datos de las OMICs.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.
- Elaboración normativa.

- **Información:**

- Edición de folletos y material informativo en materia de consumo.
- Preparación y actualización de contenidos informativos para Consumo Responde.
- Resolución de consultas en materia de consumo.
- Supervisión de consultas en la plataforma Consumo Responde.

- Atención a la ciudadanía y resolución de cuestiones de carácter general en materia de consumo.
- Supervisión de material informativo en la Plataforma Consumo Responde.
- Supervisión del servicio de atención a la ciudadanía de la Plataforma Consumo Responde.

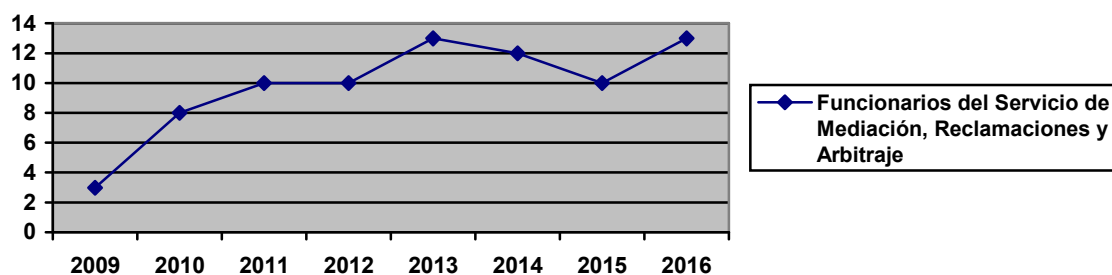
➤ **Arbitraje:**

- 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.
- 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.
- Relaciones con asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, Juntas Arbitrales de Consumo, OMICs e INC.
- Realización de campañas de adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Gestión del pago de indemnizaciones a los miembros de órganos arbitrales.
- Coordinación del Grupo de Trabajo de Arbitraje del Consejo Andaluz de Consumo.
- 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.
- Elaboración de normativa.

## **2. PERSONAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN.**

El Servicio que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cerró 2015 con 10 funcionarios siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:

## EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en la actualidad prestan sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía son los siguientes:

SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN JUNATA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCIA			
DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	JEFE DEL SERVICIO - PRESIDENTE	69 76 50 76 40 97	671 56 40 97 <a href="mailto:daniel.escalona@juntade">daniel.escalona@juntade</a>
CARMEN LUCENA CALDERÓN	OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL - SECRETARIA	76 40 99	671 56 40 99 <a href="mailto:carmen.lucena@juntade">carmen.lucena@juntade</a>
MANOLO RIVAS ROMERO	SECC. INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES	76 30 14	671 56 41 59 <a href="mailto:manuel.rivas@juntade">manuel.rivas@juntade</a>
LUISA DOMINGUEZ CARRIÓN	ASESORA TECNICA JACA	64 46 79	600 144 679 <a href="mailto:luisa.dominguez.carrion@juntade">luisa.dominguez.carrion@juntade</a>
INMACULADA DE VICENTE FERNÁNDEZ	NEG. DE INFORMACIÓN	76 41 58	671 56 41 58 <a href="mailto:mariai.vicente@juntade">mariai.vicente@juntade</a>
CARMEN VEGA RAMOS	NEGOCIADO ACTUACIONES	76 41 55	671 56 41 55 <a href="mailto:mcarmen.vega.r@juntade">mcarmen.vega.r@juntade</a>
MARIBEL MORILLAS CONSUEGRA	ADMINISTRATIVA - REGISTRO	76 40 31	671 564 031 <a href="mailto:mariai.morillas@juntade">mariai.morillas@juntade</a>
MANUELA DIAZ BEJARANO	ADMINISTRATIVA	76 41 30	671 56 41 30 <a href="mailto:manuela.diaz.bejarano@juntade">manuela.diaz.bejarano@juntade</a>
JUAN CARLOS COSANO FERNÁNDEZ	ADMINISTRATIVO	764139	671 564 139 <a href="mailto:Juanc.cosano@juntade">Juanc.cosano@juntade</a>
LUISA CORTÉS TRANCOSO	AUX. ADVA. - REGISTRO	76 41 01	671 56 41 01 <a href="mailto:luisa.cortes@juntade">luisa.cortes@juntade</a>
TELÉFONO JUNTA ARBITRAL	-	62 43 91	662 974 391
CORREO JUNTA ARBITRAL	-	-	<a href="mailto:Juntaarbitralconsumo.calri@juntade">Juntaarbitralconsumo.calri@juntade</a>
FAX JUNTA ARBITRAL	955540537	-	-
MANOLI	ORDENANZA	76 32 18	671 563 218 <a href="mailto:Manoli.avila.diaz@juntade">Manoli.avila.diaz@juntade</a>

En 2015 se ha producido la **baja** de los siguientes funcionarios:

- Doña Leticia López Sanromán, al renunciar a la plaza que ocupaba en virtud del art. 30 de la Ley 6/1985 para volver a su ciudad natal.
- Doña Isabel Mora Grande, al pasar a la situación de servicios especiales como consecuencia de su toma de posesión como senadora.

- Don Jorge Jesús López Molina, al encontrarse en situación de incapacidad temporal por baja médica de larga duración.

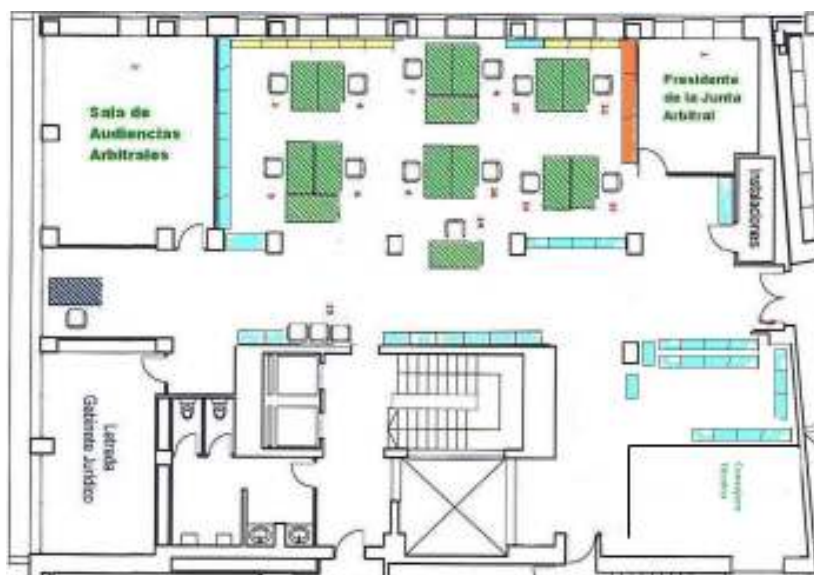
Por otro lado, durante 2015 se ha producido el **alta** de don Juan Carlos Cosano Fernández por adscripción funcional procedente de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud.

En cuanto a la Relación de Puestos de Trabajo y la situación de efectivos es la siguiente:

<b>CÓDIGO</b>	<b>C.D.</b>	<b>PUESTO</b>	<b>OCUPANTE</b>
11952410	28	Sv. Med. Recl. Arb. e Inf.	Dotada y ocupada
11783510	27	Of. Junta Arbitral Consumo	Dotada y ocupada
8023910	25	Sc. Información y At. Recl.	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta Arbitral	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta arbitral	<i>Vacante y dotada</i>
2047310	23	Asesora Técnica	<i>Vacante y dotada</i>
2047410	23	A.T. Reclamaciones	<i>Vacante y desdotada</i>
7756610	23	A.T. Publicidad	<i>Vacante y desdotada</i>
7756710	18	Ng. Información	Dotada y ocupada
824410	18	Ng. Tramitación Arbitral	<i>Vacante y dotada</i>
3095810	18	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
11552910	15	Administrativo	Dotada y ocupada
6711110	15	Administrativo	Dotada y ocupada
11520710	15	Administrativo	<i>Vacante y dotada</i>
11533810	15	Administrativo	<i>Vacante y desdotada</i>
2055410	15	Administrativo	Dotada y ocupada
6711210	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada
7167410	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada

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

Desde diciembre de 2012 la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía tiene su sede en Plaza Nueva N°4, primera planta. Cuenta con tres espacios diferenciados:



- 1) **Sala de Trabajo:** sala dotada con doce puestos de trabajo y estanterías para documentación con ocho ventanas exteriores.
- 2) **Despacho del Presidente de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y una ventana exterior.
- 3) **Sala de Audiencias Arbitrales:** sala con capacidad para unas 15 personas y con dos ventanales exteriores.
- 4) **Zona de espera:** No existe un espacio específico o sala de espera. Se destina a dicha función cuatro sillas dispuestas en el pasillo frente a la sala de audiencias y sala de trabajo de la junta arbitral.
- 5) **Equipos informáticos y telefónicos:** cada funcionario contó con un ordenador y un teléfono fijo. La Oficina contó además con un fax y una impresora. El Presidente dispuso de ordenador portátil con VPN (acceso a escritorio remoto) y móvil corporativo.



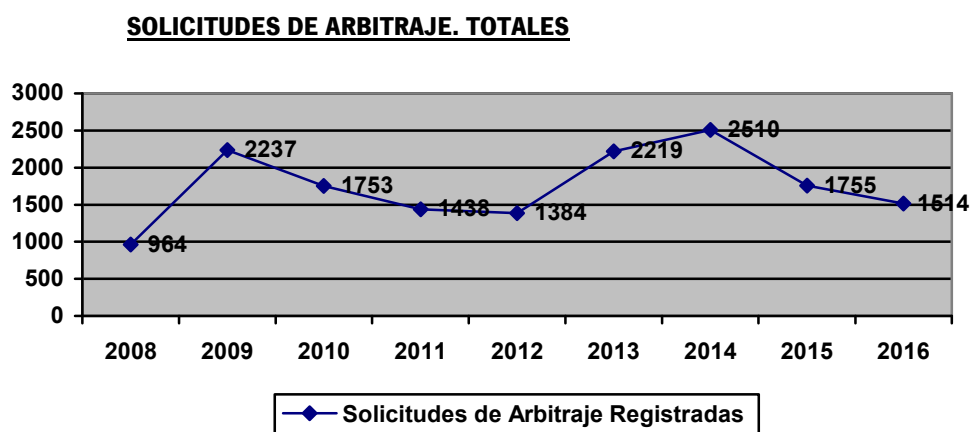
## VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se estructuró en las siguientes áreas:

### VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO.

#### 1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

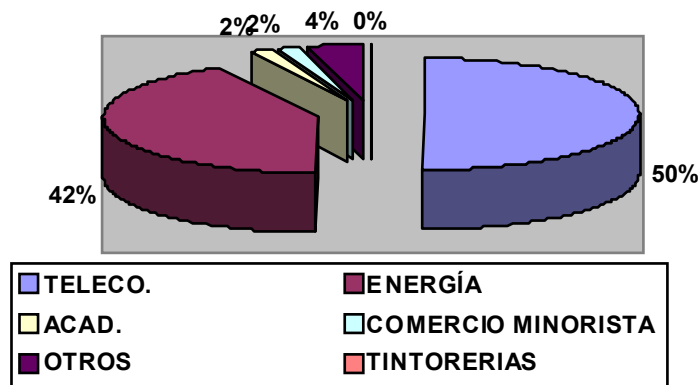
En año 2015 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.755** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un descenso con respecto a 2014 de **un 30%** como puede observarse en la siguiente gráfica:



Esta circunstancia unida a la incorporación de un segundo funcionario dedicado a la tarea de grabación de solicitudes y notificación de admisiones a trámite ha permitido reducir los tiempos que van desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la admisión a trámite desde los cinco meses que se empleaban en 2014 hasta los diez días de la actualidad, cumpliéndose con creces el **plazo de un mes que marca el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.**

Como es habitual, la mayor parte de las solicitudes se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones. Éstas se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. En segundo lugar están las solicitudes en materia de electricidad, en su mayoría por daños de sobretensión o corte de suministro, discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas. En tercer lugar se sitúan las solicitudes en materia de enseñanza privada, comercio minorista y otros.





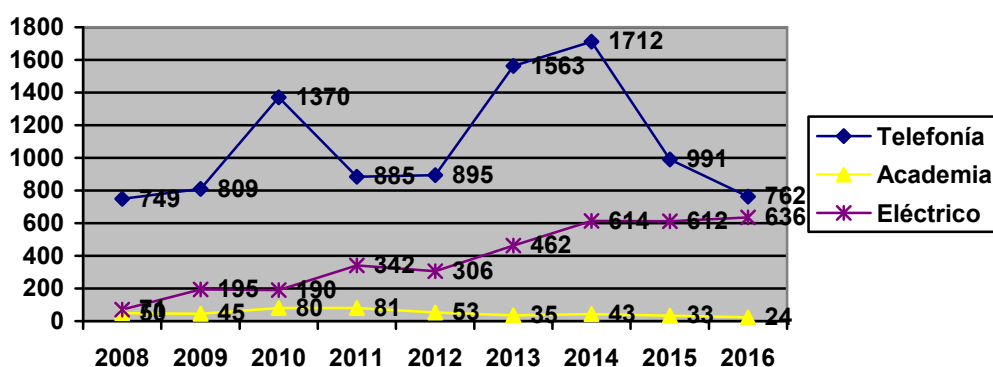
Haciendo un estudio minucioso del número de solicitudes de los tres sectores de económicos más significativos de la Junta arbitral, telecomunicaciones, eléctrico y enseñanza privada, se puede observar lo siguiente:

- En 2015 se observa un enorme descenso en las solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones tanto porcentual (del 68% se pasa al 57%) como cuantitativo (de 1.713 se pasa a 991, es decir, un descenso del 42,14%)

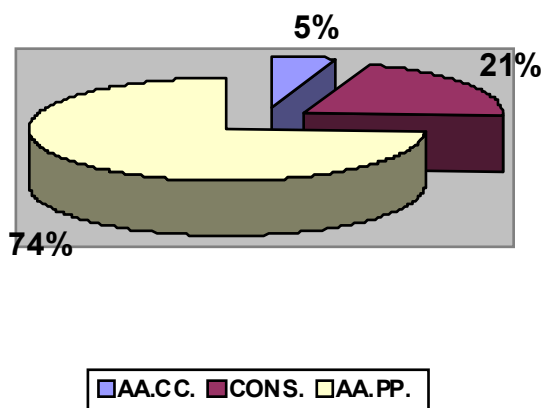
- Con respecto a las solicitudes relacionadas con el sector energético se mantienen cuantías similares que el año pasado (614 en 2014 y 612 en 2015) aunque por el acusado descenso de las solicitudes de telecomunicaciones las relativas al sector energético suponen ahora el 35% del total frente al 24% representaban en 2014.

- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos.

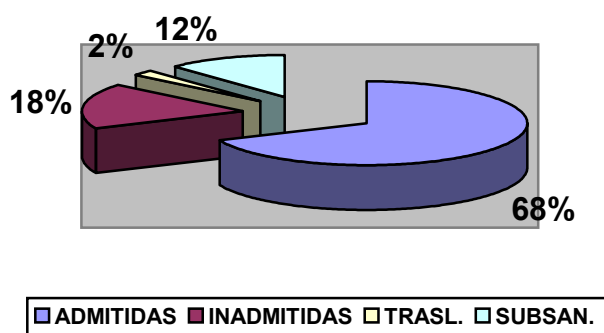
### SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES



Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 69% de los casos a través de otras Administraciones Públicas suponiendo un 1% más que en 2014, en un 25% por los propios ciudadanos con una disminución de un 2% con respecto al año 2014 y en un 6% a través de las asociaciones de consumidores con un aumento de un 1%.



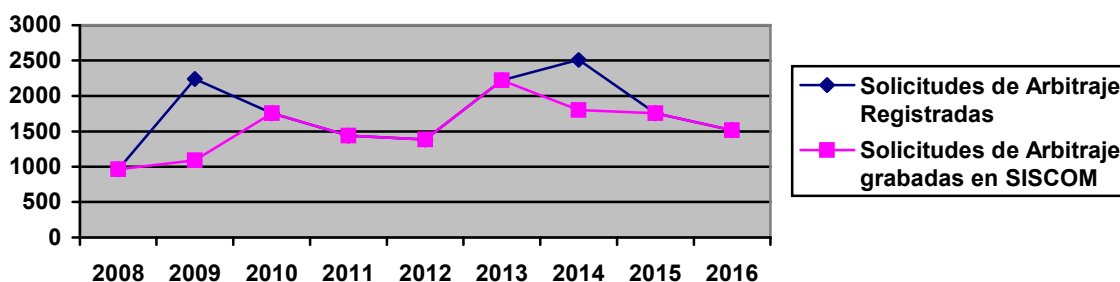
La mayoría de las solicitudes de arbitraje son admitidas tal y como muestra el gráfico siguiente:



## 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. En 2015 se han mejorado algunos tiempos de espera tal y como puede observarse en los gráficos inferiores.

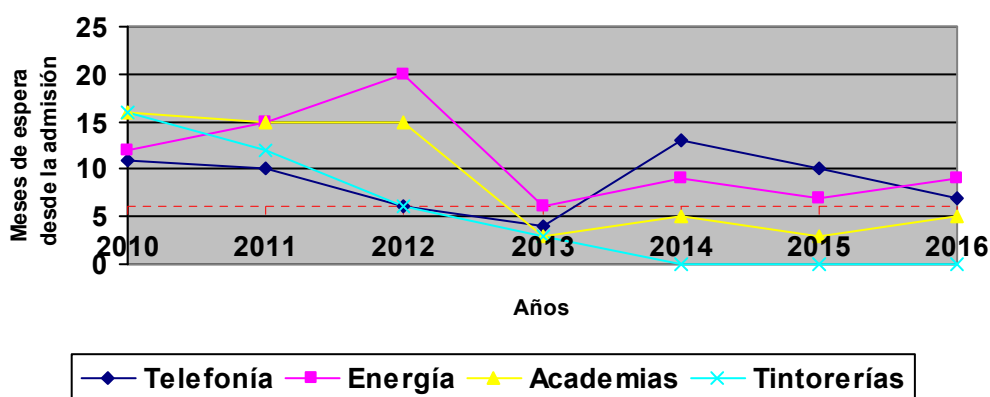
Diferencia solicitudes Grabadas / Registradas



La grabación de solicitudes de arbitraje (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. Esta tarea la desarrolló en 2014 una sola persona siendo claramente insuficiente y generándose un retraso de hasta 5 meses desde que se presentaba una solicitud hasta que se notificaba su admisión. **Afortunadamente en 2015 se ha producido una doble circunstancia beneficiosa: el gran descenso de las solicitudes en materia de telecomunicaciones y el aumento del personal dedicado a esta tarea (la incorporación de un funcionario adicional a la labor de grabación y el apoyo de una segunda ordenanza en la tarea de escaneo de expedientes). El resultado ha sido la reducción de los tiempos de espera y la notificación casi inmediata (en apenas diez días) de las admisiones a trámite redundando todo ello en beneficio de la ciudadanía que recibe un servicio de calidad reduciéndose su incertidumbre e inseguridad.**

A estos diez días para ser admitida la solicitud ha de sumársele luego el tiempo que tarda la tramitación del expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia):

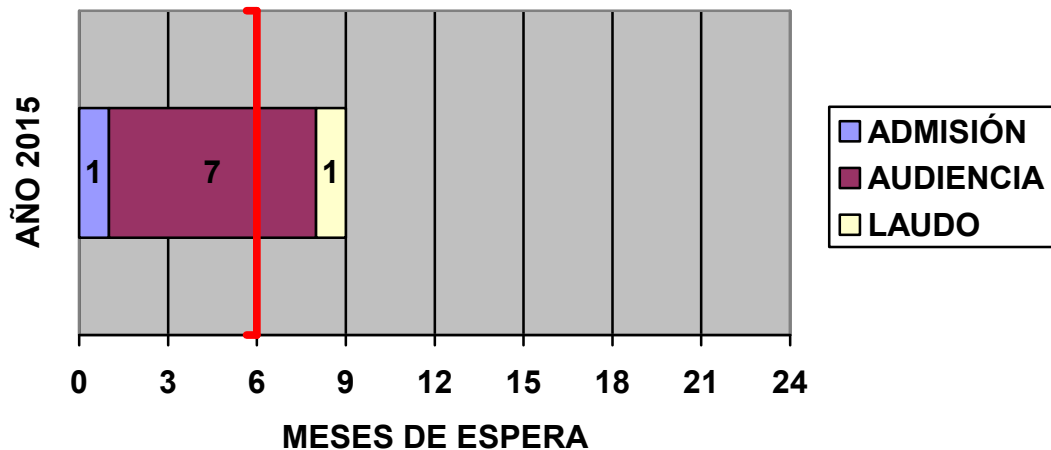
Tiempos de espera desde la admisión a trámite hasta la audiencia



Como puede observarse se ha producido también una disminución en los tiempos de espera debido fundamentalmente a dos causas: la disminución del número total de solicitudes de arbitraje; y el mayor número de audiencias arbitrales al no producirse ningún paro en las mismas una vez solucionado el problema de los pagos a los árbitros.

Finalmente, una vez celebrada la audiencia y dictado el laudo, éste ha de ser notificado a las partes. En 2015 se terminó realizando esta tarea con un retraso de 2 meses contados desde la fecha de la audiencia.

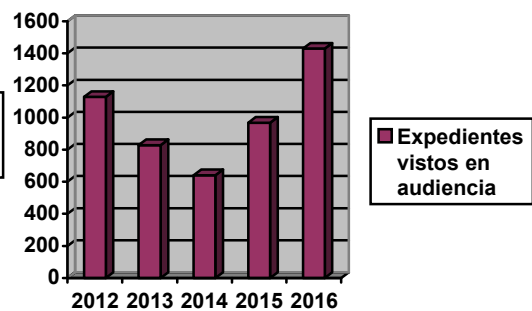
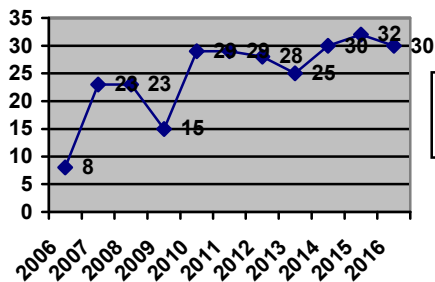
### TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA



**En resumen, se ha conseguido reducir el tiempo total de espera para el ciudadano pasando de los 17 meses en 2014 a los 10 meses en 2015.**

### 3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2015 se celebraron 967 audiencias (830 mediante Colegios Arbitrales y 137 mediante Árbitros Únicos). Los Colegios Arbitrales fueron de tres tipos: de Telefonía (arbitraje en equidad), de Electricidad (arbitraje en Derecho) y de Asuntos varios (tintorerías, academias privadas, grandes superficies, VEIASA, correos, etc. Arbitraje en equidad o en derecho). En 2015 se celebraron siete sesiones semanales y se programó un calendario para suspenderlas durante el mes de agosto y el período navideño.



La distribución en 2015 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	TELECOMUNICACIONES Pte- JRG (150 €), APAT-FSC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes		TELECOMUNICACIONES Pte- JDP (150 €), ARBITEL-AMRC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte- JRG (150€), CEA-(100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	
12:00	ASUNTOS VARIOS Pte- LDC/CLC (0 €), Árbitro empresas (60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (120 €), CEA(80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte- LDC (0€), 4 Expedientes	ASUNTOS VARIOS Pte- LDC/CLC (0 €), Árbitro empresas (60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (120 €), CEA- CLF/JBS (80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes

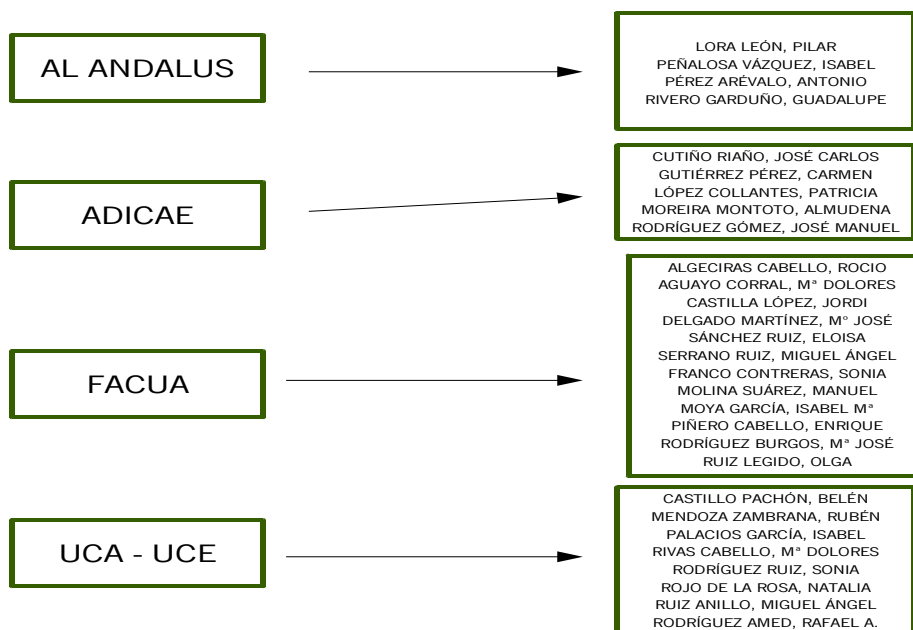
#### 4. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN.

Constan acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 55 árbitros.

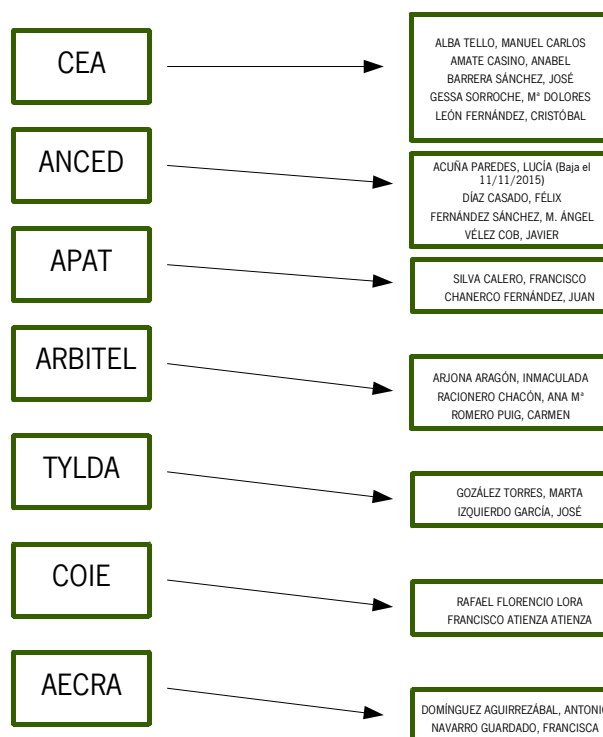
➤ Propuestos por la Administración de la Junta de Andalucía: 6.

DOMÍNGUEZ CARRIÓN, LUISA
DOMÍNGUEZ PLATAS, JESÚS
ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL
LÓPEZ SAN ROMÁN, LETICIA (Baja desde 1/10/2015)
LUCENA CALDERÓN, CARMEN
REVUELTA GARCÍA, JOAQUÍN

- Propuestos por las Federaciones de Asociaciones de Personas Consumidoras de Andalucía: 29.



- Propuestos por las organizaciones profesionales o empresariales: 20.



Por lo que respecta a la indemnización por el desempeño de la función arbitral, una vez solucionado el problema en diciembre de 2014, se ha pagado con normalidad el primer semestre de 2015 y se han tramitado los pagos del segundo semestre. Recuérdese que los

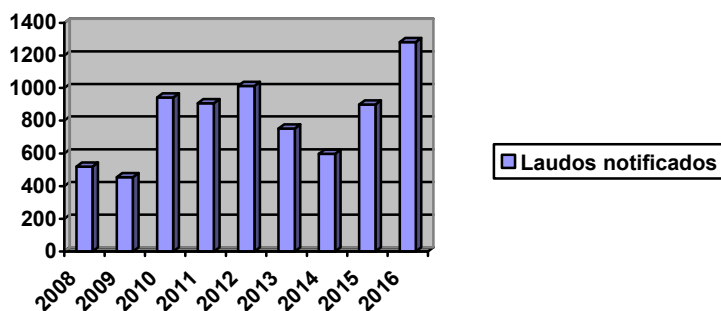
pagos estuvieron suspendidos desde otoño de 2012 hasta diciembre de 2014 por una serie de dificultades referidas a la naturaleza jurídica de los mismos y su fundamento normativo. Afortunadamente, el 29 de diciembre de 2014 se publicó el Decreto-Ley 16/2014, de 23 de diciembre, por el que se modificó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, y se establecieron medidas en relación con el Servicio de Inspección Técnica de Equipos de Aplicación de Productos Fitosanitarios. En el mismo se reconoció el derecho a percibir una indemnización por el desempeño de la función arbitral y se establecieron las cuantías (30 € por laudo si se trata de presidente de colegio arbitral o árbitro único y 20 € por laudo si se trata de vocal). Ello ha permitido tramitar los correspondientes expedientes de gasto y poner al día los pagos a los árbitros por las siguientes cantidades:

### **PRIMER SEMESTRE AÑO 2015**

<b>ARBITROS PROPUESTOS POR:</b>	<b>15 % RETENCION IRPF</b>	<b>IMPORTE NETO</b>	<b>TOTAL</b>
PRESIDENTES COLEGIOS ARBITRALES NO PERTENECIENTES A LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	1.935	10.965	<b>12.900</b>
UNIÓN CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA (UCE)	414	2.346	<b>2.760</b>
FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS	408	2.312	<b>2.720</b>
FACUA ANDALUCIA CONSUMIDORES EN ACCION	417	2.363	<b>2.780</b>
ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE ANDALUCÍA – ADICAE ANDALUCÍA	408	2.312	<b>2.720</b>
ARBITEL ASOCIACION ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL)	357	2.023	<b>2.380</b>
CONFEDERACIÓN EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA)	834	4.726	<b>5.560</b>
ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN ARBITRAJE DE TELECOMUNICACIONES (APAT)	345	1.955	<b>2.300</b>
COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS INDUSTRIALES (COII)	42	238	<b>280</b>
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CENTRO DE E-LEARNING Y DISTANCIA	69	391	<b>460</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.229</b>	<b>29.631</b>	<b>34.860</b>

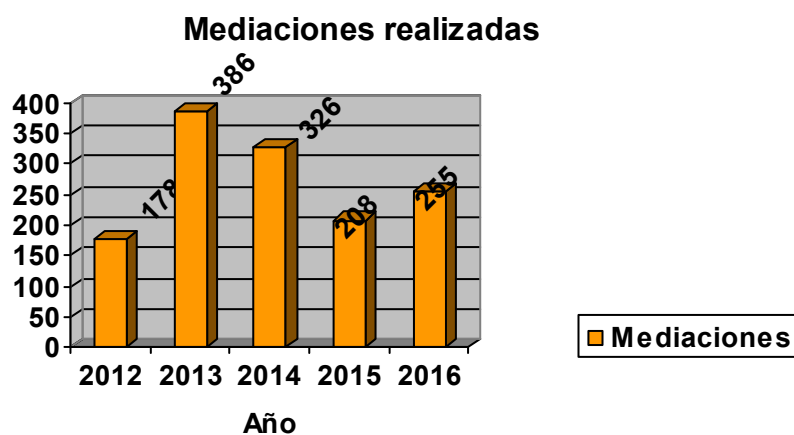
## 5. LAUDOS ARBITRALES.

En 2015 se notificaron 899 laudos arbitrales.



## 6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

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 realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. Por lo tanto se han finalizado 208 expedientes por mediaciones.





## **7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.**

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. **Durante 2015 se han adherido 39 nuevas empresas** haciendo un **total de 4.035 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral**. De ellas, 1.082 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga

## **8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DEL AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN.**

Durante 2015 no se ha celebrado ninguna reunión de este Grupo de Trabajo.

## **9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES.**

En 2015 se presentaron 6 recursos de los cuales 4 fueron de reposición y 2 ante la Comisión de Juntas Arbitrales. En 2014 fueron 26 con lo que el descenso es significativo.

Los recursos de reposición fueron contra la Resolución del Presidente admitiendo o inadmitiendo las solicitudes de arbitraje, o por tratarse de materia excluida dentro del ámbito del convenio de adhesión de la empresa en cuestión y los trasladados a la Comisión de Juntas Arbitrales por considerarse al reclamante no consumidor final.

## **10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.**

No se ha presentado ninguna.

## **11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS.**

Durante el año 2015 se ha planteado una sola pregunta parlamentaria en materia competencia del Servicio:

<b>Nº</b>	<b>FECHA</b>	<b>GRUPO</b>	<b>MATERIA</b>
276	19-01-2015	PP	Número de reclamaciones efectuadas por los consumidores durante 2014 en cada una de las provincias de Andalucía

## **12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL.**

Durante 2015 se han planteado tres quejas al Defensor del Pueblo Andaluz a las que ha habido que dar respuesta:

- Queja ante el Defensor del Pueblo Español nº 14019828, de 10/04/2015, sobre baja en el servicio de telefonía contratado por el difunto padre de la interesada.
- Queja ante el Defensor del Pueblo Español nº 12246420, de 20/04/2015, sobre ampliación de información relativa al estudio monográfico “Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos”.
- Queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz nº Q15/862, de 16/07/2015 sobre complemento-rectificación de laudo.
- Queja ante el Defensor del Pueblo Español nº 15013419, de 10/11/2015 sobre falta de contestación de hoja de reclamaciones.

Por otra parte, se han recibido dos quejas ante la Inspección General de los Servicios de la Junta de Andalucía por el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.

## **13. GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

En septiembre de 2011 se constituyó un Grupo de Trabajo del Consejo Andaluz de Consumo dedicado en exclusiva al arbitraje de consumo y a la resolución de conflictos. Desde el primer momento se ha mostrado como un grupo muy activo con una importante participación de las organizaciones de consumidores y empresarios así como la FAMP. Al ser un grupo de trabajo dependiente del Consejo Andaluz de Consumo, su composición es tripartita: Administración (Junta de Andalucía y Administración Local), Sector Empresarial (representado por la CEA) y Federaciones de Consumidores y Usuarios (AL-ANDALUS, FACUA y UCA-UCE). En el año 2015 no se celebró ninguna reunión del grupo al igual que ocurrió con el resto de grupos y órganos de mediación sectoriales del Consejo Andaluz de Consumo.

### **14. IV ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.**

Durante 2015 no se celebró ningún encuentro de Juntas Arbitrales de Consumo si bien se organizó la celebración de una Jornada de Consumo en Granada, inicialmente en noviembre de 2015 y finalmente en enero de 2016, en la que uno de los talleres se dedicó al arbitraje de consumo en Andalucía.

### **15. CONVENIOS Y ACUERDOS EN MATERIA DE ARBITRAJE.**

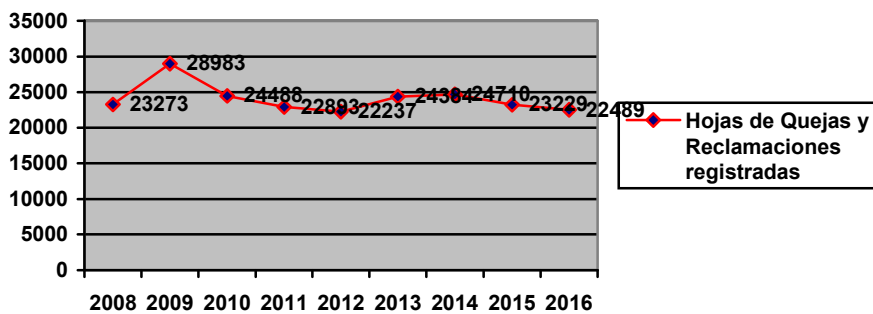
En el año 2015 no se ha celebrado ningún convenio en materia de arbitraje de consumo.

## V.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2014** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **24.792 reclamaciones**.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2015** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **23.229 reclamaciones**.

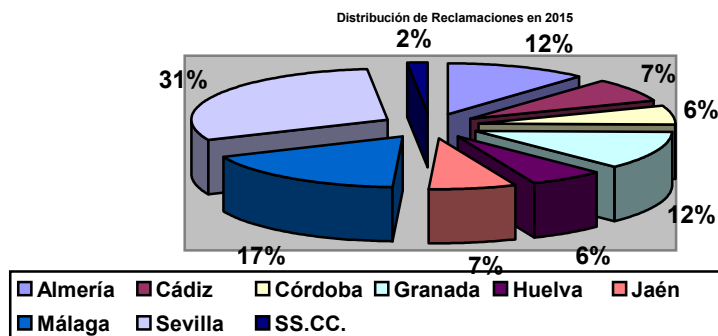
Ello supone que se ha producido un **decremento en el número de reclamaciones durante el año 2015 de un -6% respecto del año anterior**.



La distribución **por oficinas gestoras** de estas reclamaciones:

	2014	2015	%
<b>ALMERÍA</b>	3.834	2.736	-29%
<b>CÁDIZ</b>	1.669	1.698	1,7%
<b>CÓRDOBA</b>	1.677	1.436	-14%
<b>GRANADA</b>	2.912	2.861	-2%
<b>HUELVA</b>	1.269	1.397	10%
<b>JAÉN</b>	1.761	1.701	-3%
<b>MÁLAGA</b>	4.413	4.031	-9%
<b>SEVILLA</b>	7.054	7.001	-1%
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>	203	369	82%
<b>TOTAL</b>	<b>24.792</b>	<b>23.229</b>	<b>-6%</b>

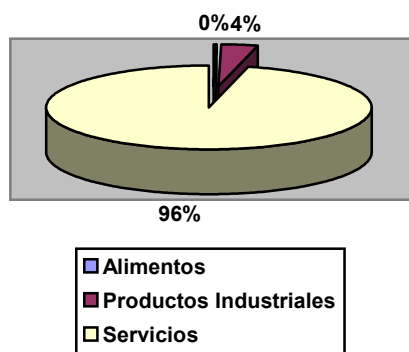
Destaca que frente al descenso generalizado en las unidades de tramitación provinciales, en el Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información las reclamaciones recibidas se han incrementado un 82%. A continuación su representación gráfica:



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

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
<b>Alimentos</b>	55	56	2%
<b>Productos Industriales</b>	1.143	852	-25%
<b>Servicios</b>	23.594	22.321	-5%
<b>TOTAL</b>	<b>24.792</b>	<b>23.229</b>	<b>-6%</b>

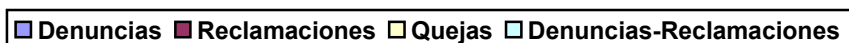
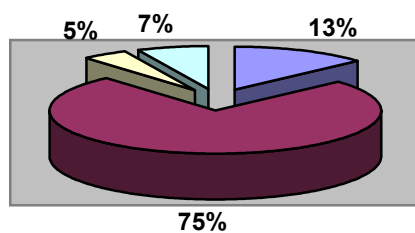
Familias de Reclamaciones en 2015



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

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
<b>Denuncias</b>	3.221	3.085	-2%
<b>Reclamaciones</b>	18.057	17.468	4%
<b>Quejas</b>	1.410	1.056	10%
<b>Denuncias-Reclamaciones</b>	2.104	1.620	-19%
<b>TOTAL</b>	<b>24.792</b>	<b>23.229</b>	<b>-6%</b>

Naturaleza jurídica - 2015



Los **sectores más reclamados** han sido:

<b>2014</b>		<b>2015</b>	
<b>Reclamaciones</b>	<b>Grupo de Producto o Servicio</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Grupo de Producto o Servicio</b>
6.087	Servicios de Comunicaciones	5.468	Servicios de Comunicaciones
3.309	Servicios Esenciales	3.480	Servicios Esenciales
3.256	Minoristas	3.228	Minoristas
2.861	Financieras e Inversión	1.786	Financieras e Inversión
1.062	Servicios de Asistencia Técnica	1.391	Servicios de Asistencia Técnica
1.041	Transportes	1.134	Transportes
938	Hostelería y Turismo	855	Hostelería y turismo
905	Servicios de Ocio y Juego	846	Vehículos
674	Seguros	814	Servicios de ocio y juego
632	Vehículos	690	Servicios Sanitarios
604	Servicios Sanitarios	683	Seguros
536	Productos de comunicaciones	460	Restauración

Las **principales causas** que han originado estas reclamaciones han sido:

<b>2014</b>	<b>2015</b>
Desatención a los consumidores	Desatención a los consumidores
Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía	Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
Irregularidades en la calidad de los servicios	Irregularidades en la calidad de los servicios
Telecomunicaciones: Facturación	Telecomunicaciones: Facturación
Bancos: cláusulas suelo	Negativa injustificada a satisfacer demandas
Negativa injustificada a satisfacer demandas	Suministros: disconformidad en los consumos
Uso de prácticas comerciales desleales	Contratos: condiciones desconocidas
Suministros: disconformidad en los consumos	Uso de prácticas comerciales desleales
Contratos: condiciones desconocidas	Bancos: cláusulas suelo
Telecomunicaciones: Asistencia Técnica y garantías	Contratos: desistimiento
Contratos: desistimiento	Contratos: Contratación fraudulenta, no solicitada o no consentida
Contratos: Incumplimiento del precio del contrato	Publicidad engañosa

### ➤ **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).

Se trata HOJ@ de un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, que permite la adhesión voluntaria de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan interponerles hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado digital). La interposición de hojas de quejas y reclamaciones a empresas adheridas puede ser de dos formas:

- De manera telemática: 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 SISCOM).
- De manera escaneada: la persona reclamante presenta su reclamación presencial ante la empresa y, una vez que la empresa le contesta o no le contesta, puede escanear la reclamación y presentarla a la Administración de manera digitalizada.

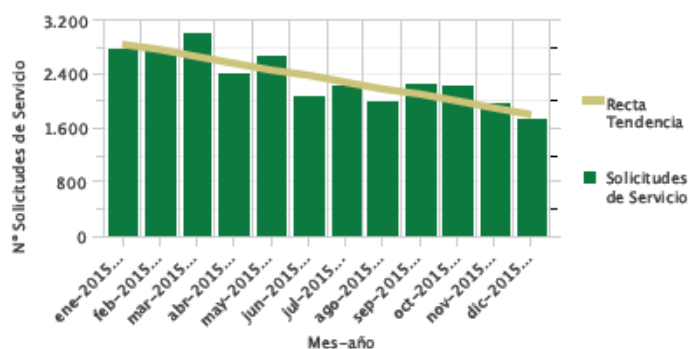
En un principio, esta aplicación presentaba el gran inconveniente de no ser compatible, ni con todas las versiones de los distintos navegadores de Internet, ni con todas las versiones de Java, aunque este problema, según el Servicio de Informática, fue solucionado a través de la implementación del comando "Compruebe aquí si su equipo es compatible con las capacidades de firma electrónica (Requiere el uso de un certificado digital válido)".

## ➤ INFORMACIÓN Y CONSULTAS: CONSUMO RESPONDE.

La información de la Junta de Andalucía en materia de consumo se lleva a cabo a través de dos vías fundamentales:

- A través de la plataforma Consumo Responde.
- A través de los Servicios Provinciales de Consumo y de la Dirección General de Consumo.

Por lo que respecta a Consumo Responde, durante 2015 se atendieron 27.988 consultas a través del teléfono, el correo electrónico y los comentarios en la web. Esto supone un descenso del 15,76% respecto al año anterior tal y como muestra la siguiente gráfica:



Respecto a los canales de acceso, el principal sigue siendo el telefónico:

Canal de Interacción	Volumen	%
Teléfono	22019	78,7%
Correo electrónico entrante	4363	15,6%
Comentario web CR	1562	5,6%
Web Entrante Sin	21	0,1%
Portal Web	8	0,0%
Email entrante Offline	9	0,0%
Traspasada CEIS	8	0,0%
Visita	2	0,0%
<b>Total general</b>	<b>27988</b>	<b>100,0%</b>

Las consultas tratan mayoritariamente sobre reclamaciones y telecomunicaciones:

Ámbito (materia)	Volumen	%
HOJAS RECLAMACIONES	10352	37,0%
COMUNICACIONES	2890	9,6%
TELECOMUNICACIONES	3912	14,0%
SUMINISTROS	3079	11,0%
LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2022	7,2%
GARANTÍA	1595	5,7%
No Definido	178	0,6%
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	712	2,5%
ARBITRAJE	405	1,4%
ENTIDADES FINANCIERAS	535	1,9%

## **VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO**

En mayo de 2.002, 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 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. Dichas campañas se llevan a cabo tanto a través del sistema de entrevistas personalizadas llevadas a cabo por una empresa especializada, como a través del envío desde la Sección de Arbitraje de cartas a los titulares de los establecimientos turísticos, invitándoles a adherirse al sistema arbitral.

Las actuaciones de difusión del sistema arbitral se completó con la información que, desde la Sección de Arbitraje Turístico, se suministró tanto a todas las Oficinas de Atención al Consumidor de los Ayuntamientos como a los diferentes organismos competentes en materia de consumo existentes en la comunidad autónoma de Andalucía, así como también a aquellas dependencias que tienen un contacto directo con los turistas (Oficinas de Turismo, por ejemplo), para que coadyuven a que los reclamantes que acuden a sus respectivas sedes conozcan el sistema arbitral y opten por su utilización para la solución de los conflictos.

El total de empresas adheridas a 31 de diciembre de 2015 es de 1082 empresas, lo que supuso 17 nuevas adhesiones a la Junta Arbitral de Consumo en el sector turístico.

Se registraron 20 solicitudes y se admitieron todas. De ellas 16 se archivaron por no aceptación del arbitraje por parte de la empresa. Dos se resolvieron por acuerdo entre las partes y otras dos continúan tramitándose.



