

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2019



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

Julio de 2019

SUMARIO

	PÁGINA
I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	4
2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....	5
3. ÓRGANOS ARBITRALES.....	10
II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	12
III. LA MEDIACIÓN	14
IV. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA	16
V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.....	17
1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES.	17
2. PERSONAL DEL SMRA.....	25
3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DEL SMRAI	26
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JACA	28
VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO	28
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.	28
2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA	32
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.	34
4. LAUDOS ARBITRALES	35
5. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN	36
6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	41
7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	41
8. REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	42
9. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	43
10. VII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	43
VI.B. ÁREA DE RECLAMACIONES	44
EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS	47
VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	49
VIII. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD CONFORME AL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE ...	50

NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2019. 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 2019.

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 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 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 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 las personas consumidoras y usuarias como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarias finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarias 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 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 u Oficinas Municipales de Información a la persona Consumidora.

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 (consumidora o empresarial) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, 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 la 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 a la 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, autónomas o profesionales. El solicitante ha de ser siempre una persona consumidora o usuaria 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 las personas consumidoras o usuarias.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, 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 la 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 la 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 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.

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 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 (consumidora y empresarial) 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.

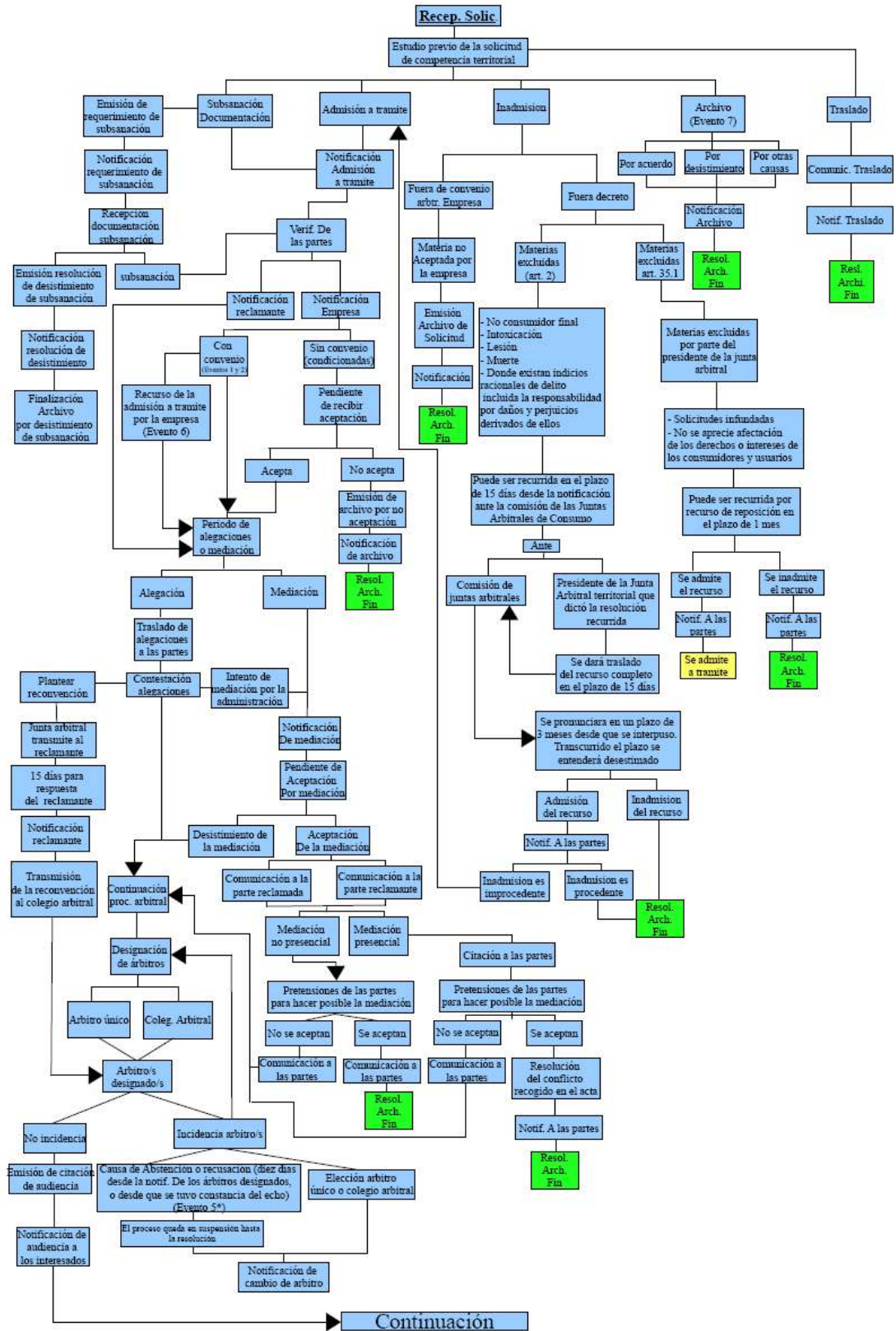
d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

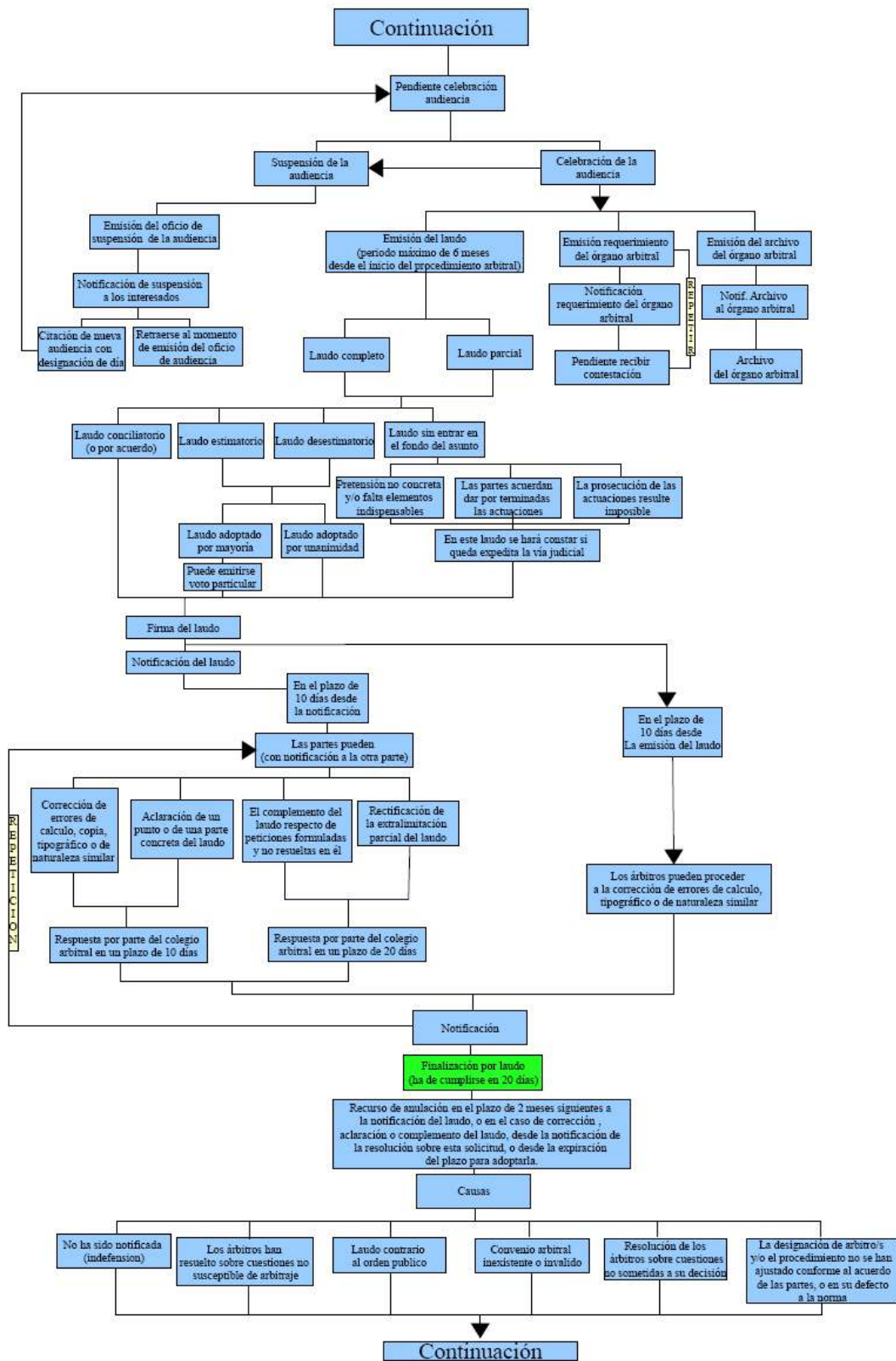
e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

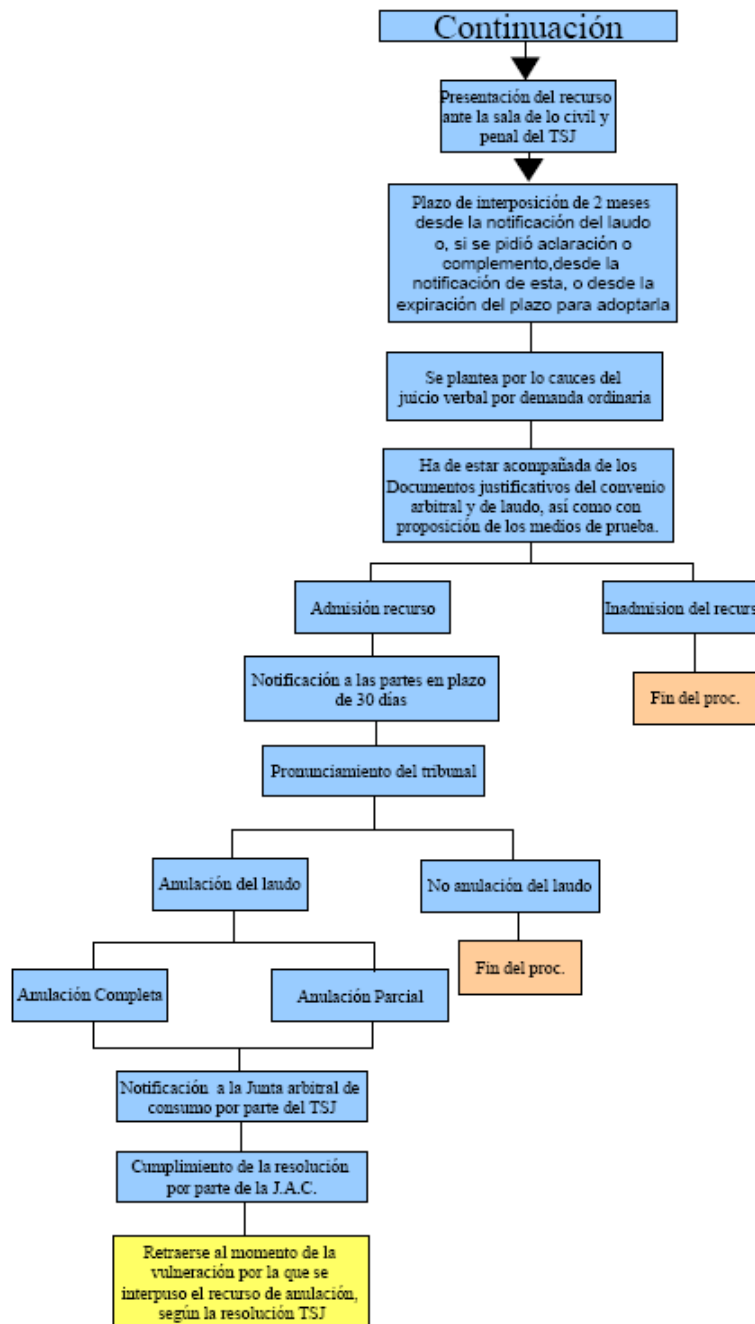
f) Que el laudo es contrario al orden público.



Esquema del procedimiento arbitral ordinario







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 licenciatura o grado en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o

empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 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 General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado 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 reduce el gasto público y agiliza el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales, aunque obviamente sus decisiones no gozan del carácter participado de un Colegio Arbitral, donde los árbitros propuestos por las organizaciones empresariales y de personas consumidoras aportan su punto de vista al asunto. No en vano el Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa en la presidencia 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 con licenciatura o grado 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 la presidencia 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 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, y cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.



II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El pasado 3 de junio se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Esta norma, entró en vigor a los seis meses de su publicación, esto es, el 4 de diciembre de 2019, e introduce importantes novedades. Los principales cambios se refieren al propio modelo de hoja de quejas y reclamaciones; a la fase previa, pre-administrativa o negociadora; y a la fase administrativa o decisora. Pueden destacarse cinco mejoras:

1ª) El formulario será más sencillo y fácil de rellenar.

Cambia a formato vertical, con las instrucciones en el anverso para propiciar su lectura. Se eliminan campos innecesarios como las casillas de mediación/arbitraje o el espacio para observaciones de la empresa (al ser obligatorio que la empresa se pronuncie en su respuesta escrita al reclamante sobre estas cuestiones de manera más clara y detallada). Se facilita que la persona reclamante exprese su pretensión e, incluso, la cuantifique.

2ª) La respuesta de la empresa reclamada ahora será más completa y útil para la persona consumidora.

Hasta ahora muchas respuestas eran plantillas-tipo que no aportaban ninguna solución ni explicaban razonablemente nada. Pero con la nueva regulación la empresa reclamada deberá responder por escrito en el plazo máximo de 10 días (se mantendrá), proponiendo una solución al conflicto (si la hay) o justificando que no la ofrezca. También deberá pronunciarse expresamente sobre si acepta o rechaza la mediación o el arbitraje de consumo, e informar a la persona consumidora sobre si está adherido o acepta someterse a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo. Con esta respuesta empresarial más completa, muchos de los conflictos se solucionarán sin necesidad de dar cuenta a la Administración de consumo.

3ª) La tramitación administrativa será más previsible, transparente y eficiente.

Hasta ahora no existía un verdadero procedimiento administrativo para tramitar una reclamación: no existían plazos (ni de admisión ni de tramitación), ni tampoco causas de inadmisión o posibilidad de recurso. Con la nueva regulación se crea un verdadero procedimiento administrativo, con causas claras de inadmisión, con un plazo máximo para admitir (15 días) y resolver (tres meses), y con formas claras de terminación.

4ª) Las personas consumidoras obtendrán un informe jurídico sobre la cuestión reclamada.

Uno de los problemas de las Hojas de Reclamaciones era que generaban frustración en la ciudadanía al no tener clara su utilidad. Con frecuencia, si la mediación no daba resultados, se finalizaba la reclamación archivándose el expediente informando que no se podía hacer nada más. A partir de ahora, con la nueva regulación, esto cambia. En el caso de que no sea posible realizar una mediación, un arbitraje o trasladar el asunto a una entidad de resolución de litigios de consumo específica (todos ellos procedimientos diferenciados de la propia tramitación de la reclamación), el Servicio Público de Consumo que tramite la reclamación emitirá un breve

informe no vinculante valorando jurídicamente el caso y orientando a la persona consumidora sobre cómo ejercer sus derechos (de manera similar a como hacer otros organismos como el Banco de España o la Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

5ª) Se resuelven las dudas existentes sobre competencia, obligados a tener hojas de reclamaciones y forma de rellenarlas.

Se fija la regla de competencia territorial del servicio de consumo más próximo al reclamante aunque con la garantía de que, en su defecto, siempre estará la Delegación Territorial de Salud para tramitarla. Se deja claro que los profesionales colegiados como médicos, abogados, etc. deben tener hojas de reclamaciones, y que no es necesario haber consumido para pedir una hoja de reclamaciones. Deben disponer de hojas de reclamaciones los establecimientos regulados por una normativa específica (bancos, estaciones de tren, autobuses, etc.), y es posible sacar la hoja de reclamaciones del establecimiento para rellenarla en casa. Los dispositivos de venta automática, bienes de uso compartido o venta a distancia deberán informar en el propio dispositivo, bien o aplicación de cómo solicitar una reclamación y presentarla.

Para más información sobre el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo puede consultarse <https://www.consumoresponde.es/articulos/aspectos-generales-decreto-472-2019-hojas-quejas-reclamaciones>

Otra posibilidad que tiene la persona consumidora y usuaria es la de presentar una reclamación a través del **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**. Para ello deberá disponer de certificado digital y la empresa habrá de estar adherida voluntariamente a dicho sistema.

III. LA MEDIACIÓN.

Entendemos 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 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.

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 fragmentada y muy diversa. Así, actualmente, en Andalucía tienen reconocidas funciones mediadoras de consumo:

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo** (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- 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 aunque no realizan propiamente una mediación, sí realizan a las partes consumidora y empresaria una propuesta de solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 472/2019,

de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

- 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.

Toda esta fragmentación supone un perjuicio para la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Resulta necesario homogeneizar la regulación de la mediación de consumo en Andalucía, desarrollando este mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos que ofrece múltiples ventajas, aún por explorar. Más si cabe tras la aprobación 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.

Con fecha 3 de julio de 2018 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el **Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo**. Con ello se inició la tramitación de una norma que contiene un título dedicado a regular un Servicio Público de Mediación de Consumo, análogo al Sistema Arbitral de Consumo, es decir, institucional y con la participación de las asociaciones empresariales y de personas consumidoras. No se regula la mediación de consumo privada. No se impide pero no formará parte del Servicio Público de Mediación de Consumo en Andalucía. No se regulan ni se impiden otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo cercanos a la mediación. Con esta Ley se pretende regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no tanto para establecer un mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. Así:

- Se regula el procedimiento de mediación de consumo en Andalucía como procedimiento obligatorio para todas aquellas entidades que deseen acreditarse como entidades mediadoras.
- Se establece que la mediación habrá de ser gratuita en todo caso. Se excluyen de esta mediación todas aquellas materias en las que no existe una relación de consumo. El inicio del procedimiento siempre será a instancia de la persona consumidora.
- Se define a la persona mediadora, se establecen unos requisitos mínimos de cualificación y experiencia para las mismas, así como una serie de garantías para poder preservar la independencia e imparcialidad en su actuación.
- Se regulan las Entidades Mediadoras de Andalucía. Se opta por un sistema público e institucional. Ninguna de estas Entidades Mediadoras podrá cobrar por sus servicios.
- Se regula el procedimiento de acreditación de las Entidades Mediadoras de Consumo de Andalucía. Se sigue el procedimiento establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, siendo la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo la autoridad competente para dicha acreditación.



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 estará 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 2019** se han celebrado un total de **28 reuniones**, suponiendo un gasto de **96.231,01 €** con cargo al presupuesto 44.H 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	66.923,65 €
Celebración de Jornadas	14.157,62 €
Dietas a representantes de FAMP	2.771,48 €
Dietas a representantes de CEA	4.151,96 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	2.798,06 €
Dietas a representantes de ADICAE	2.630,18 €
Dietas a representantes de FACUA	2.798,06 €

Para más información sobre la actividad del Consejo Andaluz de Consumo en 2019 puede consultarse su memoria anual en:

https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20CAC%202019.pdf?fbclid=IwAR34H-P9VM_OU1EC6KBVkh_0X8udvFp68i-H0PyS-NeLDpkH_1Mj-Jfqn2A

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 2019** se han celebrado un total de **85 reuniones**, suponiendo un gasto de **73.590,36 €** con cargo al presupuesto 44.H 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	41.902,32 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	11.841,38 €
Dietas a representantes de ADICAE	9.265,58 €
Dietas a representantes de FACUA	10.220,04 €
Dietas atrasadas a representantes de UCA-UCE	361,04 €

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2019 puede consultarse su memoria anual en:

https://www.consejoconsumidoresandalucia.es/?page_id=212



V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

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, deja las competencias en materia de información (que pasan al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores) y asume las referidas al Consejo Andaluz de Consumo y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

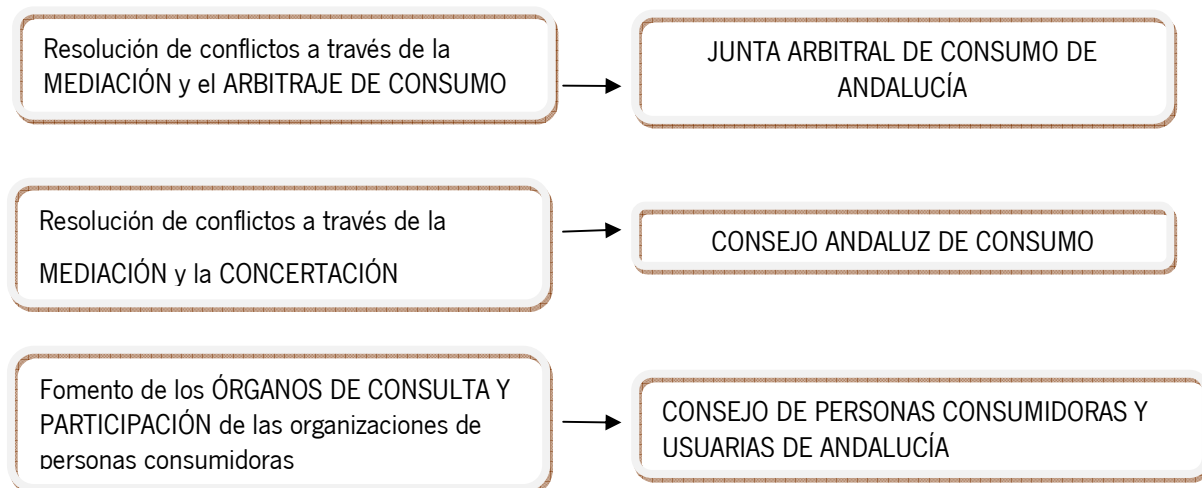
El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2019 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de la concertación y de la participación.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO EN 2019

- **Dirección:** Plaza Nueva, 4, 1ª planta. C.P. 41071 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: incidenciashqr.csalud@juntadeandalucia.es
 - Secretaría de la Junta Arbitral: secretariajuntaarbitral.csalud@juntadeandalucia.es
 - Notificaciones Junta Arbitral: notificacionesarbitrales.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.
- **Fax:** 955 54 05 37.

CARTERA DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, integrado en la Dirección General de Consumo, desarrolla una serie de funciones a través de tres órganos administrativos:



Cada uno de estos órganos tiene una composición y regulación diferente (año 2019):

ÓRGANO	REGULACIÓN	PRESIDENCIA	SECRETARÍA	MIEMBROS
JACA	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	Carmen Lucena (Oficina J.A.)	JA, AACC Y AAEE
CAC	Decreto 517/2008, de 2 de diciembre	Juan Javier Márquez cabeza (Director General)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AACC, CEA y FAMP
CPCUA	Decreto 58/2006, de 14 de marzo	Isabel Peñalosa (AL ANDALUS)	Isabel Rueda Marfil / Daniel Escalona Rodríguez	AACC

AREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO:

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.
- 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 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.
- 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.
- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCOSM 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.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.

B) 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.
- 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.

C) Departamento del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía.

- Preparación, coordinación, asistencia técnica y labores de secretaría de los siguientes órganos sectoriales y grupos de trabajo:

- Pleno del Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía.
- Comisión Permanente.
- Grupo de trabajo de Comercio y Turismo.
- Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información.
- Grupo de Trabajo de Agricultura, Medio Ambiente y Consumo Sostenible.
- Grupo de Trabajo de Salud y Alimentación.
- Grupo de Trabajo de Precios Autorizados y Servicios de Interés General.
- Grupo de Trabajo de Transporte y Movilidad Sostenible.
- Grupo de Trabajo de Vivienda.
- Grupo de Trabajo de Trámite de Audiencia Normativa.

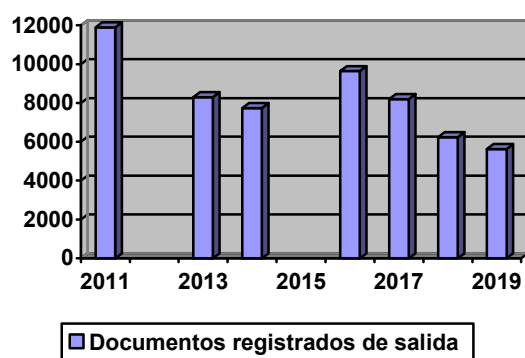
Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas y de participación de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

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje es una de las unidades administrativas de la Consejería con más entradas y salidas de documentación según refleja la aplicación @ries. El progresivo descenso es debido al incremento de las comunicaciones telemáticas por correo electrónico. De hecho, todos los trámites con las principales empresas reclamadas se realizan a

través de este medio (en torno a las 4.000 comunicaciones anuales que deberían sumarse a las expresadas en el gráfico):



• **CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL:**

La unidad administrativa “Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje”, 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 Dirección General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo). Éstas 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. 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 y Arbitraje 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 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.

- **ACREDITACIÓN COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO:**

En 2019, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha obtenido la acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios por 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 ha sido incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00023, siendo la única entidad de Andalucía que ha obtenido dicha acreditación hasta el momento. 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 en una situación tan complicada como la actual, redundará positivamente en la tan deseada reactivación de económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.



- **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).

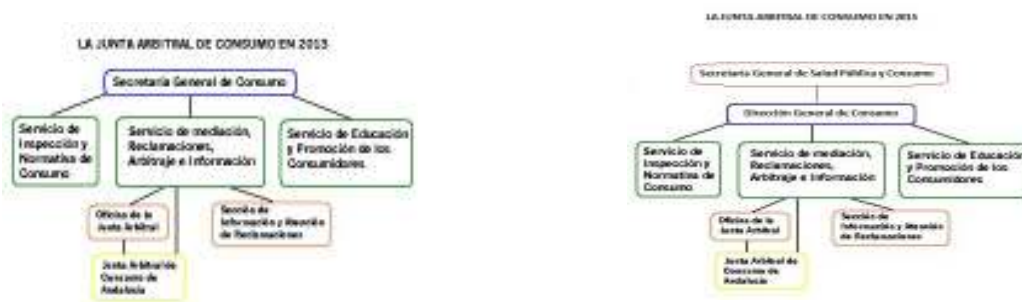


En enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se produce la incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones. El motivo de este cambio es la consideración de que los mecanismos relacionados 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:



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, deja las competencias en materia de información (que pasan al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores) y asume las referidas al Consejo Andaluz de Consumo y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.



Con motivo de la reestructuración de Consejerías producida por el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, así como del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, se suprime la Secretaría General de Salud Pública y Consumo, dependiendo la Dirección General de Consumo directamente de la Viceconsejería de Salud y Familias.



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

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

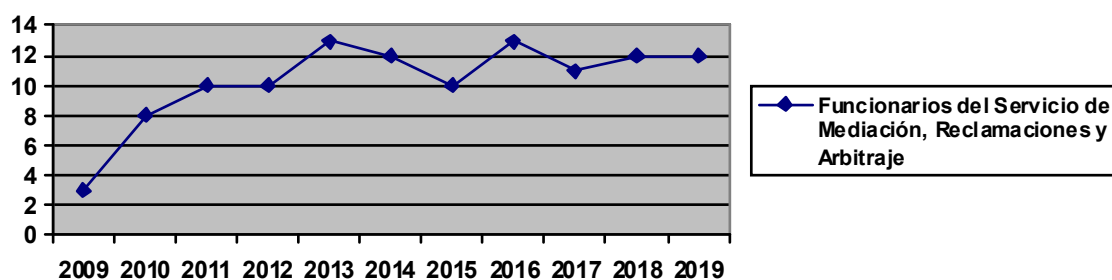
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje Turístico** con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de las personas consumidoras turísticas en un plazo más breve que el arbitraje convencional. De esta manera se incrementa la protección de las personas consumidoras turísticas 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 en 2019 ha correspondido 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).

Andalucía

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 2019 con 12 funcionarios, los mismos que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en 2019 prestaron sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fueron los siguientes:

SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE			
APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	TLFNO	CORREO ELECTRÓNICO
CASTAÑO RUIZ, CARMEN	DEP. CONCERTACION CONSUMO (CAC)	763912	mcarmen.castano@juntadeandalucia.es
CALVO CERDERA, JESÚS	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	750671	jesusc.calvo@juntadeandalucia.es
CEBRIÁN CABALLERO, ANA	AUXILIAR DE GESTIÓN	76 41 30	ana.cebrian@juntadeandalucia.es
CORTÉS TRANCOSO, LUISA	AUX. ADVO. REGISTRO	764101	luisa.cortes@juntadeandalucia.es
COSANO FERNANDEZ, JUAN CARLOS	ADMINISTRATIVO	764157	juanc.cosano@juntadeandalucia.es
DELGADO LEAL, SERGIO	ADMINISTRATIVO	763013	sergio.delgado@juntadeandalucia.es
ESCALONA RODRIGUEZ, DANIEL	JEFE DE SERVICIO	764097 697650 (M)	daniel.escalona@juntadeandalucia.es
IBÁÑEZ LÓPEZ, INMACULADA	NEG. TRAMITACIÓN ARBITRAL	764031	inmaculada.ibanez@juntadeandalucia.es
LUCENA CALDERÓN, CARMEN	OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL	764099	carmen.lucena@juntadeandalucia.es
RUEDA MARFIL, MARIBEL (hasta septiembre de 2019)*	JEFA DE DEPARTAMENTO DEL CCPUA	763285	isabel.rueda@juntadeandalucia.es
MARGARITA POLVILLO GÓMEZ (desde septiembre de 2019)*	JEFA DE DEPARTAMENTO DEL CCPUA	763285	margarita.polvillo.go@juntadeandalucia.es
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	764155	mcarmen.vega.r@juntadeandalucia.es
VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	764158	mariai.vicente@juntadeandalucia.es

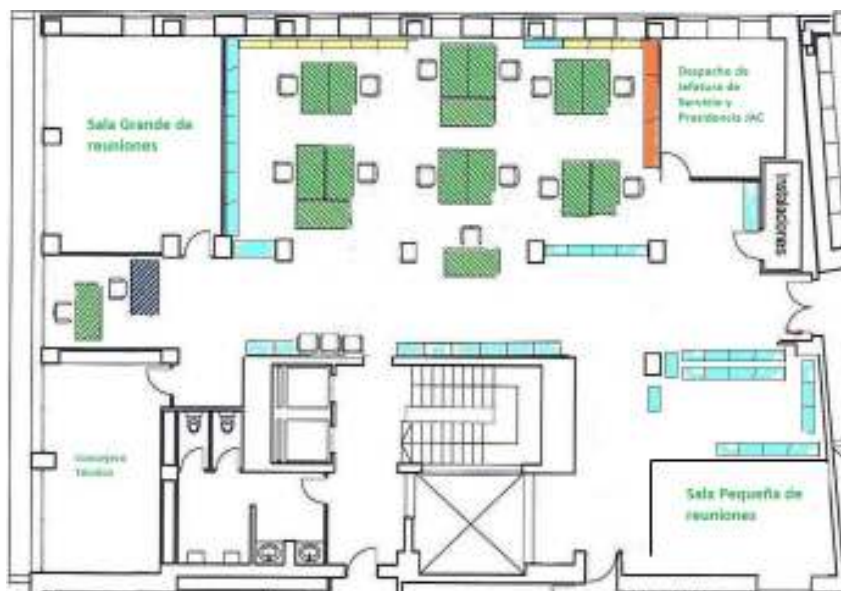
* Cambios consecuencia de la resolución del concurso de traslados del personal funcionario.

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

CÓDIGO	C.D.	PUESTO	OCUPANTE
11952410	28	Sv. Med. Recl. Arb. e Inf.	Dotada y ocupada
11783510	27	Of. Junta Arbitral Consumo	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta Arbitral	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta arbitral	Vacante y desdotada
2047410	23	A.T. Reclamaciones	Vacante y desdotada
7756710	18	Ng. Información	Dotada y ocupada
824410	18	Ng. Tramitación Arbitral	Dotada y ocupada
3095810	18	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
2047510	25	Dep. Concertación Consumo	Dotada y ocupada
2049610	23	A.T. Consumo	Vacante y desdotada
3272010	25	Dep. CPCUA	Dotada y ocupada
3095710	23	A.T. Consumo	Vacante y desdotada
11552910	15	Administrativo	Dotada y ocupada
6711110	15	Administrativo	Vacante y dotada
2509610	16	Auxiliar de Gestión	Dotada y ocupada
6711210	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada
7167410	14	Aux. Administrativo	Vacante y desdotada

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

Desde diciembre de 2012 y hasta 2019 la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha tenido su sede en Plaza Nueva N°4, primera planta. Cuenta con tres espacios diferenciados:



- 1) **Sala de Trabajo:** sala dotada con catorce puestos de trabajo y estanterías para documentación con ocho ventanas exteriores.
- 2) **Despacho de Jefatura del Servicio y Presidencia de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y dos ventanas exteriores.
- 3) **Sala Grande de reuniones:** sala con capacidad para 16 personas y con dos ventanales exteriores.
- 4) **Sala Pequeña de reuniones:** sala con capacidad para 8 personas y una ventana exterior.
- 5) **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.
- 6) **Equipos informáticos y telefónicos:** cada funcionario contó con un ordenador y un teléfono fijo. La Oficina contó además con dos impresoras. La presidencia dispuso de ordenador portátil con VPN (acceso a escritorio remoto) y móvil corporativo.



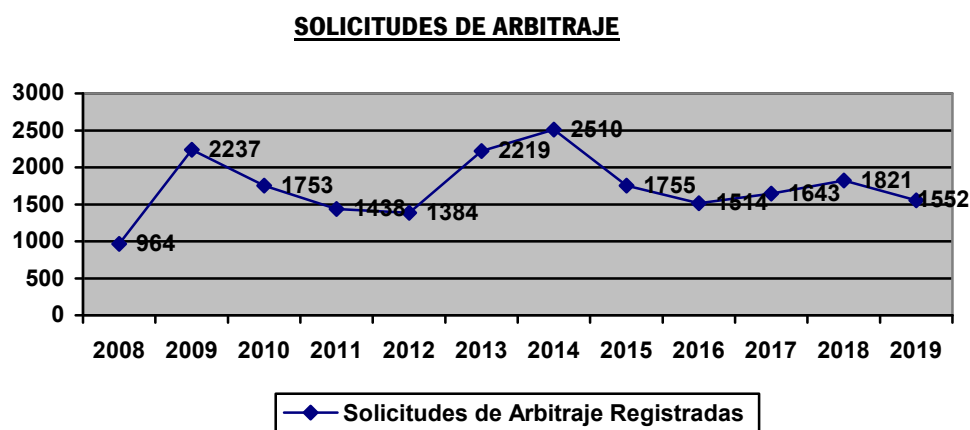
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

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 2019 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.552** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un descenso con respecto a 2018 de **un 14,77%** (269 solicitudes menos) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Por su parte, durante el año 2019 se han **finalizado** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de **1.597 expedientes**.

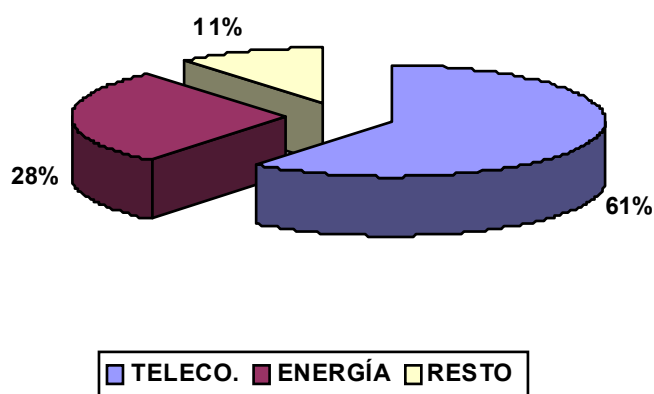
Como es habitual, **la mayor parte de las solicitudes se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones que, como se verá, han experimentado un importante incremento porcentual**. Éstas se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia.

En segundo lugar están las solicitudes en materia de energía (electricidad y gas), en su mayoría por daños de sobretensión o corte de suministro, discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas.

El resto de sectores de actividad no tienen una incidencia significativa en las solicitudes recibidas en nuestra Junta Arbitral de Consumo.

En el siguiente cuadro muestra todas las solicitudes de arbitraje recibidas en el año 2019, clasificándolas por sectores de actividad y sexo de la persona solicitante:

GRUPO DE ACTIVIDAD	Hombre	Mujer	No completado	No procede	Total general	%
COMUNICACIONES, SERVICIOS DE	512	430	1	1	944	60,8%
ENSEÑANZA	9	9			18	1,2%
FABRICANTES	2	3			5	0,3%
FINANCIERAS E INVERSIÓN	10	16			26	1,7%
FLORISTERÍAS, JARDINERÍAS Y ANIMALES	1				1	0,1%
HOSTELERÍA Y TURISMO	6	6			12	0,8%
IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES		1			1	0,1%
MAYORISTAS	1				1	0,1%
MINORISTAS	14	13			27	1,7%
OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE	4	1	1		6	0,4%
OTROS SERVICIOS	4	2			6	0,4%
RESTAURACIÓN		1			1	0,1%
SEGUROS	1	3			4	0,3%
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	5	3			8	0,5%
SERVICIOS DEL HOGAR	2	3			5	0,3%
SERVICIOS ESENCIALES	258	171		6	435	28,0%
SERVICIOS SANITARIOS		2			2	0,1%
TRANSPORTES	13	9			22	1,4%
VEHÍCULOS	14	5			19	1,2%
VIVIENDA	3	2			5	0,3%
(en blanco)	2	2			4	0,3%
Total general	861	682	2	7	1552	
PORCENTAJE	55,5%	43,9%	0,1%	0,5%		



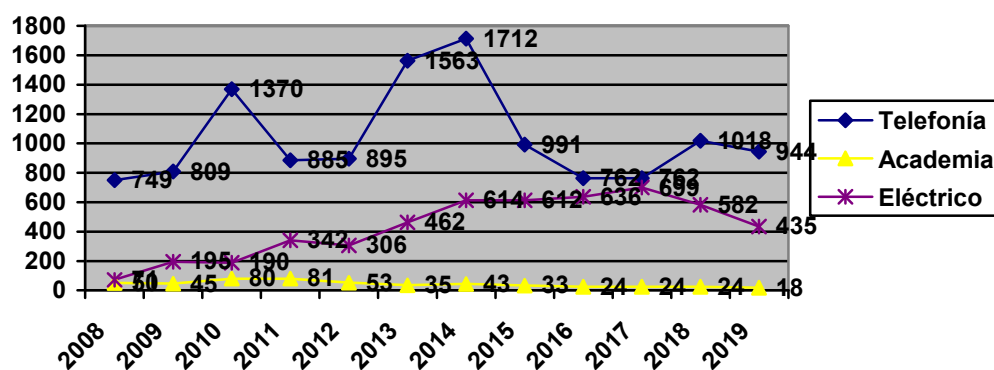
Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:

- En 2019 se observa un **importante incremento relativo de las solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de representar el 57% en 2018 al 61% en 2019. Realmente el número de solicitudes en este sector ha disminuido un 7,62%, puesto que se ha pasado de 1.018 solicitudes en 2018 a 944 en 2019. Pero la bajada del número total de solicitudes, unido al mayor descenso de las solicitudes en materia de suministros energéticos, provoca que la mayor parte de la actividad de la Junta Arbitral esté centrada en la resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones.

- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético se observa un descenso relativo, porcentual y cuantitativo**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de ser 582 en 2018, a 435 en 2019 (un descenso del 25,25%). Esto provoca que representen un 28% del total, frente al 32% que suponían en 2018.

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

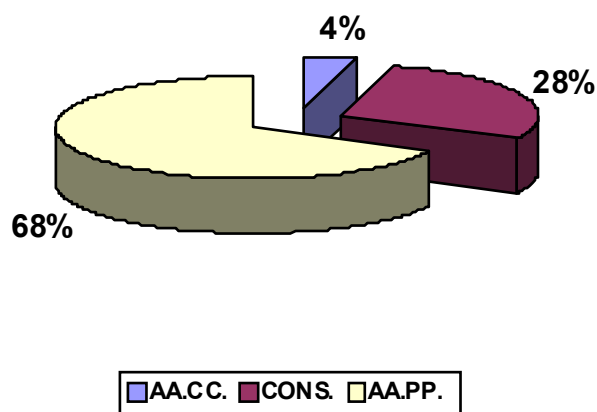
EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES DE ACTIVIDAD



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 estas de Sevilla. Sólo 14 se han presentado de fuera de Andalucía. Las solicitudes telemáticas son claramente minoritarias (no llegan al 1% de las presentadas). La clasificación en función de la provincia de presentación y el género de la persona es la siguiente:

PROVINCIA	Presencial	Telemática	Total general
Almería	118		118
Araba/Álava	1		1
Badajoz	3		3
Barcelona	2		2
Burgos	1		1
Cádiz	218		218
Ceuta	1		1
Ciudad Real	1		1
Córdoba	132	2	134
Granada	158	1	159
Huelva	42		42
Jaén	129	1	130
Madrid	2		2
Málaga	204	4	208
Navarra	1		1
Ourense	1		1
Sevilla	522	7	529
Valladolid	1		1
Total general	1537	15	1552

Respecto a la **forma de presentación**, las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 68% de los casos a través de otras Administraciones Públicas, idéntico porcentaje que en 2018; en un 28% por los propios ciudadanos con incremento de un 2% con respecto al año 2018 y en un 4% a través de las asociaciones de consumidores, lo que supone un 2% menos que en 2018.



Por lo que respecta a la **cuantía de las pretensiones**, en los 207 expedientes donde se recogen las cantidades solicitadas, la cuantía media es de **168,5 €**

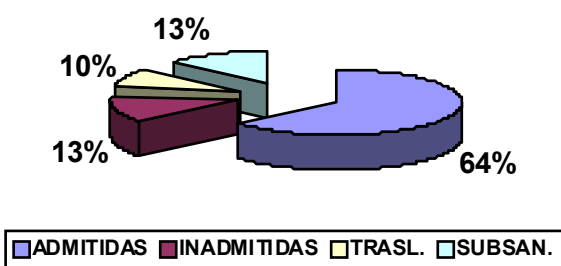
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

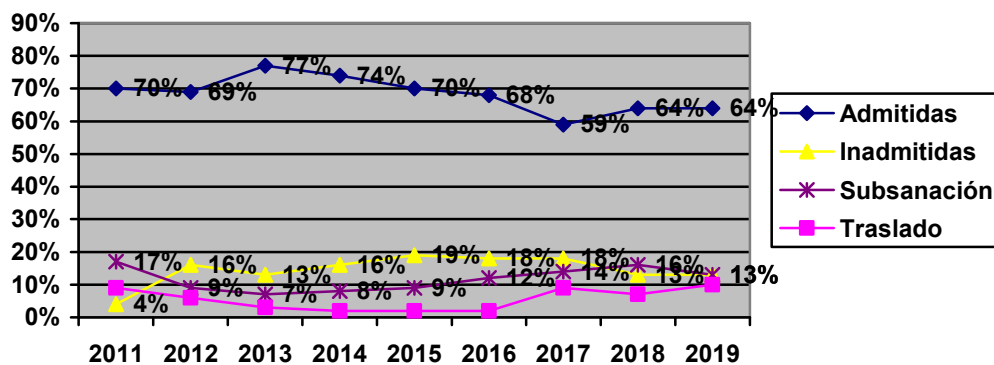
TIPO	Total	%
Derecho	343	22,1%
Equidad	1209	77,9%
Total	1552	100%

Por lo que se refiere a la **tramitación que siguen las solicitudes de arbitraje** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, de las 1.597 solicitudes tramitadas en el año 2019, las **causas de finalización** fueron las siguientes:

CAUSAS	Archivo acuerdo	Archivo no aceptación	Archivo otras causas	Desistimiento	Inadmisión	Inhibición traslado	Laudo conciliatorio	Laudo no conciliatorio	Mediación	Otros	TOTAL
Nº	1	220	43	165	193	146	27	678	121	3	1.597
%	0,1%	13,8%	2,7%	10,3%	12,1%	9,1%	1,7%	42,5%	7,6%	0,2%	100%

En el siguiente gráfico se refleja la **calificación inicial** que recibieron las solicitudes en 2019:



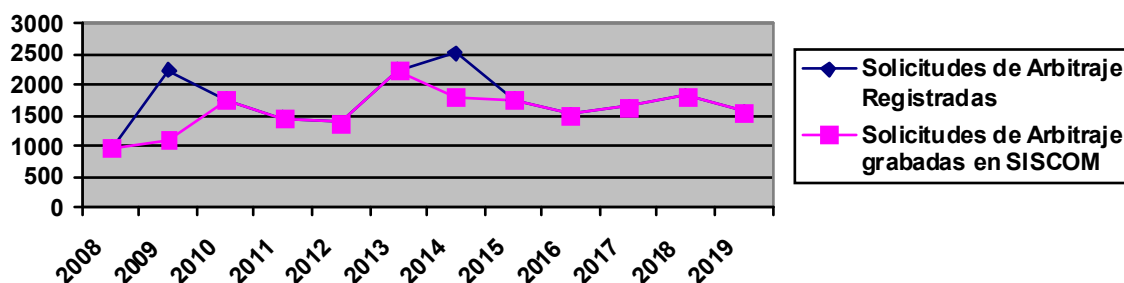


2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

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.

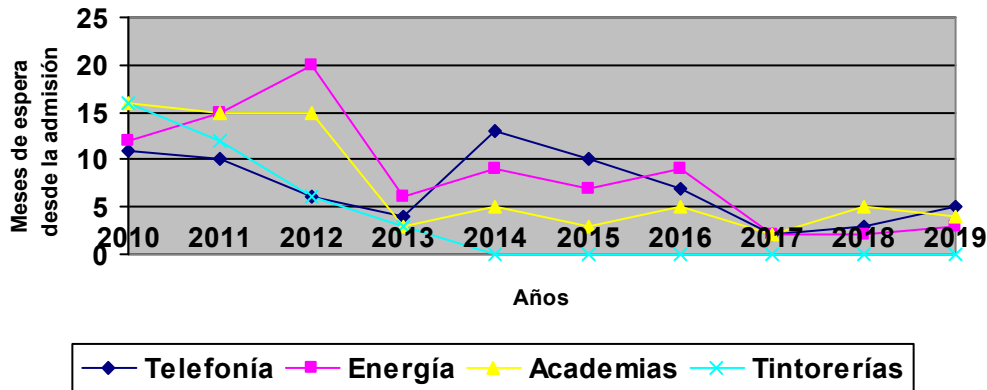
La **grabación de solicitudes de arbitraje** (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. Esta tarea la desarrolló en 2014 una sola persona lo cual, dado el importante volumen de solicitudes de arbitraje recibidas, demostró que era claramente insuficiente, generándose un retraso de hasta 5 meses desde que se presentaba una solicitud hasta que se notificaba su admisión, de manera que se finalizó ese año con 710 expedientes sin grabar. En el año 2019 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOM es de **26 días**.

Diferencia solicitudes Grabadas / Registradas



Tras ser admitida la solicitud, ha de tramitarse el expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia):

Tiempos de espera desde la admisión a trámite hasta la audiencia

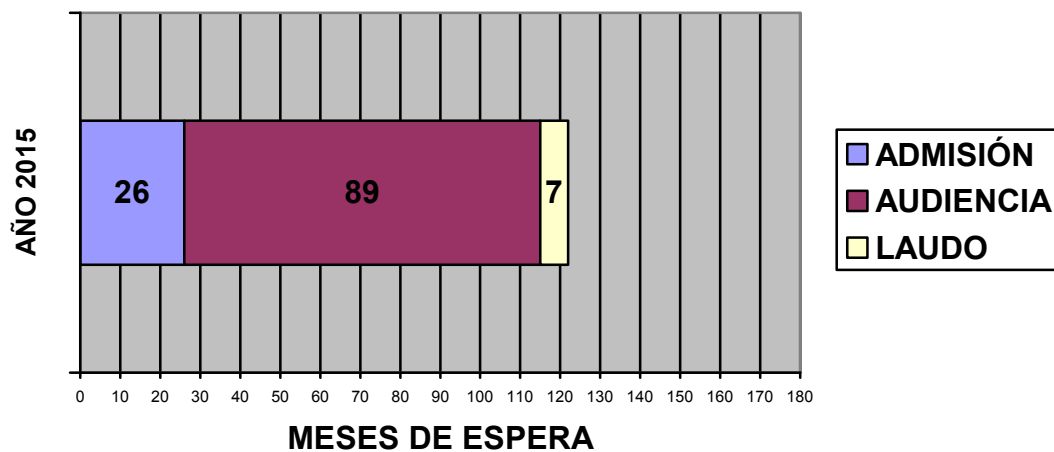


Como puede observarse, se ha producido un leve incremento en los tiempos de tramitación como consecuencia directa del aumento de solicitudes en materia de telecomunicaciones.

Finalmente, una vez celebrada la audiencia, dictado el laudo y firmado por los árbitros, ha de ser notificado a las partes, tarea que se realiza de manera inmediata.

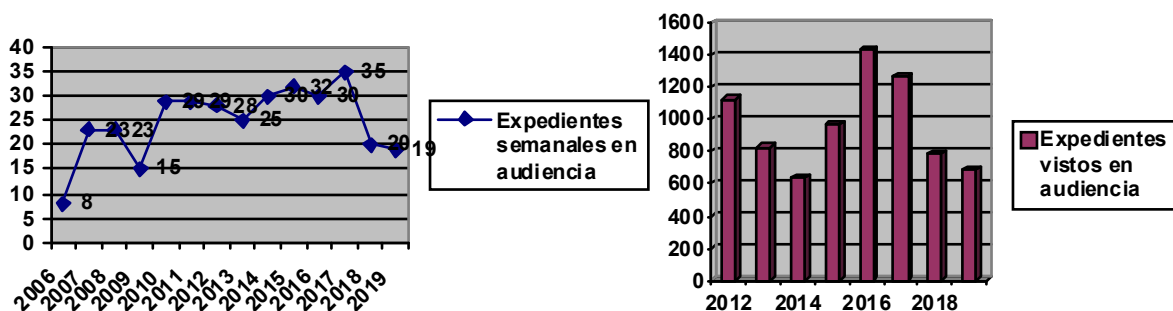
En 2019, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **122,8 días**.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA



3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2019 se celebraron 688 audiencias (570 mediante Colegios Arbitrales y 118 mediante Árbitros Únicos). Los Colegios Arbitrales fueron de tres tipos: de Telefonía (arbitraje en equidad o en derecho), de Electricidad (arbitraje en Derecho) y de Asuntos varios (tintorerías, academias privadas, grandes superficies, VEIASA, correos, etc. Arbitraje en equidad o en derecho). En 2019 se celebraron audiencias arbitrales durante 35 semanas del año, resultando una media de 19 expedientes vistos en audiencia cada semana.



La distribución en 2019 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	ASUNTOS VARIOS Pte-CLC (0 €), Árbitro empresas (60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes		TELECOMUNICACIONES Pte-JDP (150 €), Árbitro empresas (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes		
12:00	TELECOMUNICACIONES Pte-JRG (150€), Árbitro empresas (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (150 €), Árbitro CEA(100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes		TELECOMUNICACIONES Pte-JCC (0€), 4 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (150 €), Árbitro CEA (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes

- **Vídeo Arbitrajes:**

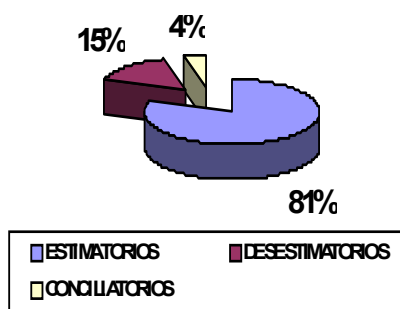
En el año 2018 se puso en marcha la posibilidad de asistir a la audiencia arbitral a través de un sistema de videoconferencia en los Servicios Provinciales de Consumo llegándose a celebrar 30. De esta manera, las personas que residen en una provincia diferente a Sevilla tienen más fácil la defensa de sus pretensiones. Durante el año 2019 se solicitaron 125 audiencias por videoconferencia de las que se celebraron 105 conforme a la siguiente distribución por provincias:

PROVINCIA	SOLICITADA	REALIZADA
ALMERÍA	25	25
CÁDIZ	16	15
CÓRDOBA	12	10
GRANADA	32	31
HUELVA	3	3
JAÉN	11	1
MÁLAGA	26	20

4. LAUDOS ARBITRALES.

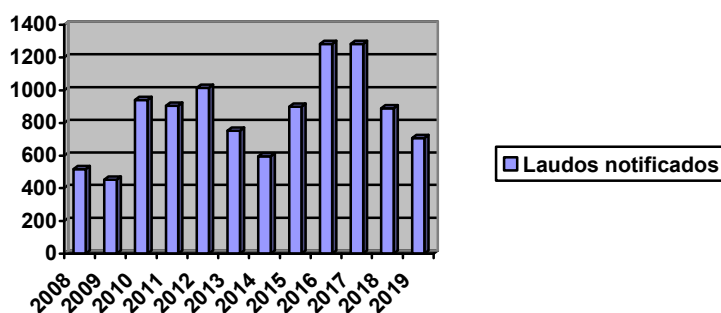
De los 1.597 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2019, un total de 708 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

CARÁCTER DEL LAUDO	NÚMERO	PORCENTAJE
ESTIMATORIO	571	80,65%
DESESTIMATORIO	107	15,11%
CONCILIATORIO	30	4,24%



La cuantía de los laudos en los que se registran cantidades es de un total de 14.699 €, con una **cuantía media de 151,5 €**.

Por lo que respecta a los **laudos notificados** en el año 2019, han sido **708**, es decir, todos los que fueron dictados.



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

Constan acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 34 árbitros.

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ADMINISTRACIÓN
Calvo Cerdera, Jesús
Domínguez Platas, Jesús
Escalona Rodríguez, Daniel
Jover Ramírez, Yolanda
Lucena Calderón, Carmen
Pérez Corralejo, Raquel
Revuelta García, Joaquín

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS DE ANDALUCÍA MÁS REPRESENTATIVAS
AL ANDALUS
Lora León, Pilar
Peñalosa Vázquez, Isabel
Pérez Arévalo, Antonio
ADICAE
Prado Pérez de Lara, Miriam
Rodríguez Gómez, José Manuel
FACUA
Aguayo Corral, Lola
Algeciras Cabello, Rocío
Benítez Cerezo, Jesús
Caffarengi Azurra, Analía
Castilla López, Jordi
Molina Suárez, Manuel
Moya García, Isabel M ^a
Piñero Cabello, Enrique
Rodríguez Burgos, M ^a José

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES PROFESIONALES O EMPRESARIALES
CEA
Alba Tello, Manuel Carlos
Amate Cansino, Anabel
Barrera Sánchez, José
Gessa Sorroche, M ^a Dolores
León Fernández, Cristóbal
CECAP
Hernández Sánchez, Isabel
Pérez León, Rafael
Ruiz Piñas, Isabel
ARBITEL
Racionero Chacón, Ana M ^a
TYLDA
Esteban Ruiz, Eva M ^a
Izquierdo García, José
Urquiza Porras, M ^a de los Ángeles
COII
Florencio Lora, Rafael

Puede consultarse la información correspondiente a cada árbitro, donde constan sus datos, experiencia y su formación en <https://www.consumoresponde.es/articulos/arbitros-junta-arbitral-consumo-comunidad-autonoma-andalucia> .

En el año 2019 se ha normalizado, además, una ficha de árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía (código 7/CSF/15409 del Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía) tiene como finalidad facilitar la gestión del Censo de Árbitros y cumplir los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico.

En efecto, 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. La Sección 3^a del Capítulo I del Título I de la citada Ley establece los Requisitos relativos a las personas

encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa. Asimismo, en la acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía como entidad de resolución alternativa se requiere Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato (art. 29.2.d de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

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).

Por lo que respecta a la **indemnización por el desempeño de la función arbitral**, durante el año 2019 se han tramitado los siguientes expedientes de gasto por un importe total de **36.330 €** que se distribuyen de la siguiente manera:

ÁRBITROS	IMPORTE
Presidentes no funcionarios de la Junta de Andalucía	14.550 €
Propuestos por AL ANDALUS	3.820 €
Propuestos por ADICAE	3.340 €
Propuestos por FACUA	3.780 €
Propuestos por CEA	7.120 €
Propuestos por ARBITEL	2.860 €
Propuestos por COII	400 €
Propuesto por APAT	100 €
Propuesto por CECAP	360 €
TOTAL	36.330 €

Estas cantidades se han tramitado en los siguientes expedientes económicos:

➤ **EXPEDIENTE JACA/1/2019 (DICIEMBRE 2018):**

ÁRBITROS	IMPORTE/LAUDO (€)	TOTAL N° EXPTEs	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	28,00	840,00
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	8,00	240,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	8,00	160,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	6,00	120,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	3,00	60,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	12,00	240,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	16,00	320,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	8,00	160,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	2,00	40,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	4,00	80,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	6,00	120,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	3,00	60,00
TOTAL		114,00	2.640,00

➤ **EXPEDIENTE JACA/2/2019 (ENERO-MARZO 2019):**

ARBITRO	IMPORTE/LAUDO (€)	TOTAL N° EXPTEs	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	74,00	2.220,00
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	15,00	450,00
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	40,00	1.200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	40,00	800,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	8,00	160,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	4,00	80,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	23,00	460,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	29,00	580,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	19,00	380,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	27,00	540,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	35,00	700,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR APAT	20	5,00	100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	39,00	780,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	16,00	320,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	19,00	380,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	4,00	80,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	6,00	120,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	6,00	120,00
TOTAL		419,00	9.670,00

➤ **EXPEDIENTE JACA/3/2019 (ABRIL-JULIO 2019):**

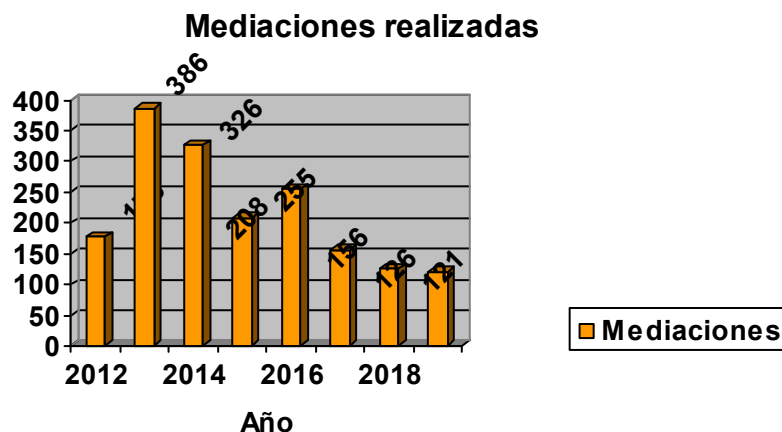
ARBITRO	IMPORTE/LAUDO (€)	TOTAL N°E XPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	180,00	5.400,00
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	40,00	1.200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	50,00	1.000,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	5,00	100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	31,00	620,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	20,00	400,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	13,00	260,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	48,00	960,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	5,00	100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	33,00	660,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	38,00	760,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	59,00	1.180,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	29,00	580,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	55,00	1.100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	37,00	740,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	32,00	640,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	18,00	360,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	8,00	160,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	8,00	160,00
TOTAL		709,00	16.380,00

➤ **EXPEDIENTE JACA/4/2019 (OCTUBRE-NOVIEMBRE 2019):**

ARBITRO	IMPORTE/LAUDO (€)	TOTAL N° EXPTEs	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	85,00	2.550,00
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	15,00	450,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	13,00	260,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	4,00	80,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	22,00	440,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	18,00	360,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	1,00	20,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	37,00	740,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	33,00	660,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	5,00	100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	19,00	380,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	20,00	400,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	20,00	400,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	13,00	260,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	3,00	60,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	1,00	20,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	3,00	60,00
TOTAL		332,00	7.640,00

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. En 2019 se han finalizado 121 expedientes por mediación.



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 2019 se han adherido 190 nuevas empresas y una se ha dado de baja**, haciendo un **total de 4.697 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral**. De ellas, 1.061 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga



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

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha asistido a las siguientes reuniones:

➤ **Estatales (Madrid): 6.**

- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: 1 reunión (19 de diciembre).
- Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo: 1 reunión (25 de abril).
- Grupo de Trabajo de Reclamaciones de la Comisión de Cooperación de Consumo: 4 reuniones (28 de febrero, 4 de abril, 11 de julio y 18 de septiembre).

➤ **Autonómicas: 20.**

- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: 4 (8 de febrero, 14 de mayo, 13 de septiembre y 16 de octubre).
- Reuniones para la implantación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo: 15.
 - **25/6/2019**: Reunión en Cádiz con OMICs explicando el Decreto.
 - **25/6/2019**: Reunión del Consejo Andaluz del Consumo donde se explica el Decreto.
 - **1/7/2019**: Reunión en Jaén con OMICs explicando el Decreto.
 - **2/7/2019**: Reunión en Granada con OMICs explicando el Decreto.
 - **3/7/2019**: Reunión en Almería con OMICs explicando el Decreto.
 - **5/7/2019**: Reunión en Huelva con OMICs explicando el Decreto.
 - **8/7/2019**: Reunión en Sevilla con FAMP explicando el Decreto.
 - **9/7/2019**: Reunión en Málaga con OMICs explicando el Decreto.
 - **10/7/2019**: Reunión en Córdoba con OMICs explicando el Decreto.
 - **25/9/2019**: 2ª Reunión en Málaga con OMICs explicando el Decreto.
 - **30/9/2019**: 2ª Reunión en Cádiz con OMICs explicando el Decreto.
 - **1/10/2019**: 2ª Reunión en Córdoba con OMICs explicando el Decreto.
 - **3/10/2019**: 2ª Reunión en Huelva con OMICs explicando el Decreto.
 - **9/10/2019**: Jornada plenaria en Granada con más de 150 asistentes (la mayoría OMICs) sobre el Decreto 472/2019.
 - **6/11/2019**: Pleno del CAC donde se volvieron a explicar algunos aspectos del Decreto.
- Encuentros de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: 1 (29 de octubre).

9. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

- Quejas ante la Inspección General de los Servicios de la Junta de Andalucía: 2.
- Quejas ante el Defensor del Pueblo Andaluz: 10.
- Quejas ante el Defensor del Pueblo Español: 3.

10.VII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

Más de un centenar de profesionales se dieron cita en el VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo que tuvo lugar el pasado 29 de octubre en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública en Granada. En encuentro, celebrado bajo el lema “Hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo”, ha congregado a representantes de la Administración Pública, el tejido empresarial, la Universidad y las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, con el objetivo de debatir propuestas e ideas de mejora para el Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.

El Encuentro ha sido coordinado a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA.



En la primera parte de la jornada, se celebró una mesa redonda bajo el título “Hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo: experiencia y propuestas de futuro”. El debate estuvo moderado por Daniel Escalona Rodríguez, jefe del servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo y presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, y contó con la participación de Alicia Menéndez González, subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor del Gobierno de España; José María Pita Ponte, jefe del Servicio de Protección al Consumidor del Instituto Galego de Consumo; y Fernando Esteban de la Rosa, catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada y director del Proyecto financiado por la Agencia Estatal de Investigación en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo.

Tras la mesa de debate, los asistentes participaron en diferentes talleres con el objetivo de analizar aspectos y oportunidades de mejora para el Sistema Arbitral de Consumo, desde la perspectiva del modelo de organización territorial, a la regulación de los procedimientos y trámites y la financiación del propio sistema.

Puede encontrarse información detallada de las conclusiones de este Encuentro y otros anteriores en:

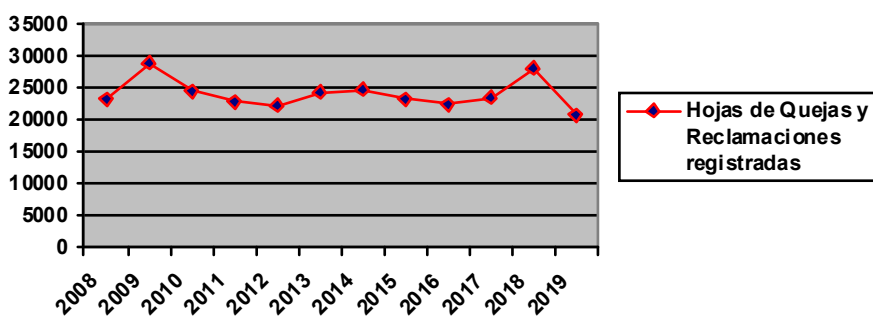
https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/encuentros_tecnicos_de_juntas_arbitrales_de_consumo_de_andalucia

V.B. ÁREA DE RECLAMACIONES.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOS, durante el año **2018** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **28.174** reclamaciones.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOS, durante el año **2019** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **20.669** reclamaciones.

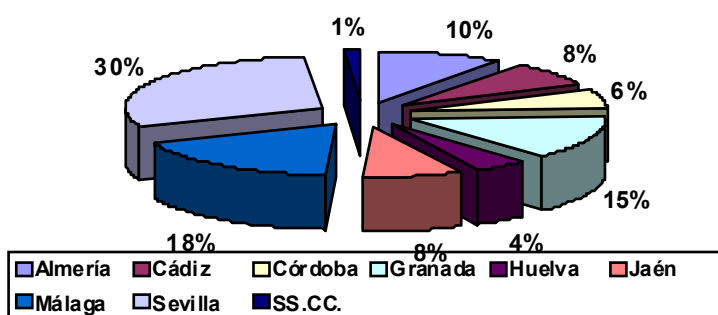
Ello supone que se ha producido un decremento en el número de reclamaciones durante el año 2019 de un **27%** respecto del año anterior.



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

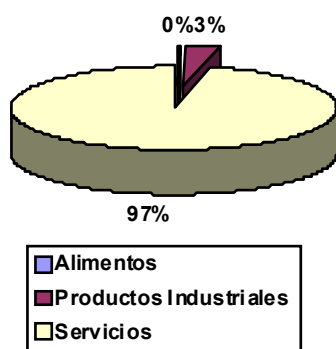
	2018	2019	%
ALMERÍA	2.655	2.129	-20%
CÁDIZ	1.965	1.553	-21%
CÓRDOBA	2.079	1.234	-41%
GRANADA	3.792	3.031	-20%
HUELVA	1.342	888	-34%
JAÉN	2.023	1.645	-19%
MÁLAGA	4.662	3.757	-19%
SEVILLA	9.434	6.136	-35%
SERVICIOS CENTRALES	222	296	33%
TOTAL	28.174	20.669	-27%

A continuación su representación gráfica:



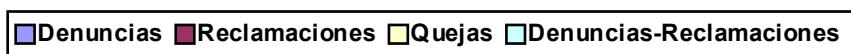
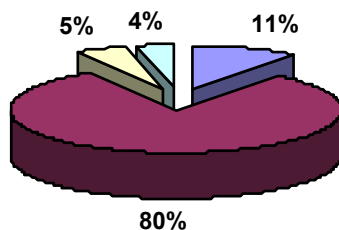
La distribución de estas reclamaciones **por familias**:

	2018	2019	%
Alimentos	80	58	-28%
Productos Industriales	1.019	686	-33%
Servicios	27.075	19.925	-26%
TOTAL	28.174	20.669	-27%



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

	2018	2019	%
Denuncias	3.370	2.187	-35%
Reclamaciones	20.624	16.678	-19%
Quejas	1.496	1.057	-29%
Denuncias-Reclamaciones	2.684	747	-72%
TOTAL	28.174	20.669	-27%



Los **sectores más reclamados** han sido:

2.018		2.019	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio	Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
5.816	Servicios Sanitarios	4.650	Servicios de Comunicaciones
4.779	Servicios de Comunicaciones	3.073	Minoristas
3.261	Minoristas	2.376	Servicios Esenciales
3.204	Servicios Esenciales	1.379	Servicios Sanitarios
2.015	Financieras e Inversión	1.267	Financieras e Inversión
1.335	Transportes	1.066	Transportes
1.091	Hostelería y Turismo	1.032	Servicios de Asistencia Técnica
1.079	Servicios de Asistencia Técnica	936	Vehículos
938	Servicios de Ocio y Juego	933	Hostelería y Turismo
895	Vehículos	656	Servicio de Ocio y Juego
621	Seguros	590	Restauración
573	Restauración	583	Seguros

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

2.018

- Servicios Sanitarios: Cierre de clínica dental
- Desatención a los consumidores
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
- Irregularidades en la calidad de los servicios
- Telecomunicaciones: Facturación
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente
- Negativa injustificada a satisfacer demandas
- Contratos: desistimiento
- Suministro: facturación

2.019

- Desatención a los consumidores
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Irregularidades en la calidad de los servicios
- Telecomunicaciones: Facturación
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente
- Negativa injustificada a satisfacer demandas
- Contratos: desistimiento
- Daños materiales
- Bancos: Irregularidad en operaciones bancarias

➤ **El Sistema Hoj@ de Reclamaciones Electrónicas:**

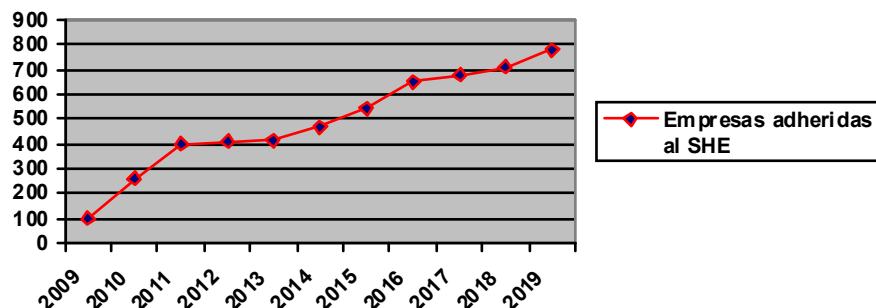
El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@) fue creado por Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA 60, de 27 de marzo de 2008), y tuvo su desarrollo en virtud de **Orden de 11 de diciembre de 2008** (BOJA 235, de 22 de diciembre de 2008). Actualmente dicha Orden sigue vigente, si bien el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, ha sido derogado por el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa

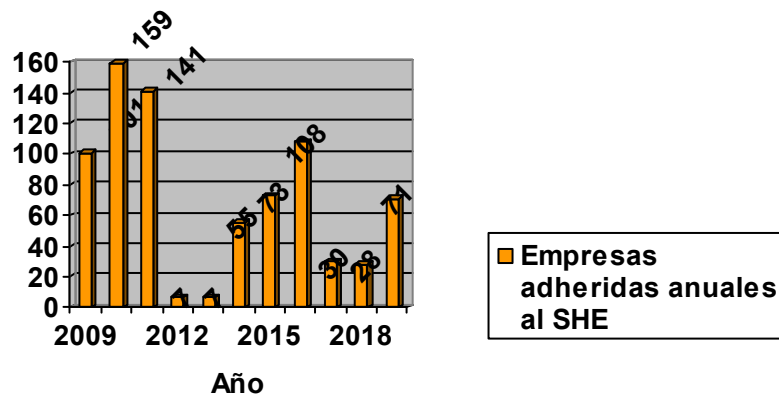
Se trata HOJ@ de un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Salud y Familias, que permite la adhesión voluntaria de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan interponerles hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado digital). El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permite:

- Presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones de manera telemática a alguna de 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 SISCOM).
- 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.

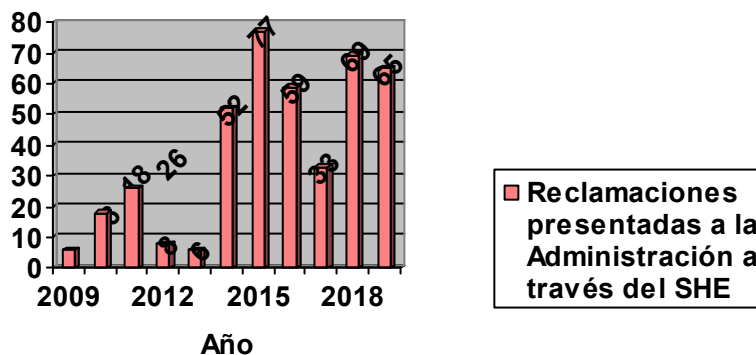
Durante 2019 se han realizado una serie de mejoras en la aplicación referidas a la adaptación a los navegadores habituales; adaptación al Decreto 472/2019, de 28 de mayo; creación del recibo de presentación como documento de registro de entrada de la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones; y a la tramitación de los expedientes.

El año **2019** se han adherido **71 nuevas empresas** a Hoj@, con lo que se ha llegado a **780 empresas adheridas** al finalizar el año. La evolución ha sido la siguiente:





Durante 2019 se han presentado **65 hojas de reclamaciones electrónicas y 146 hojas de reclamaciones escaneadas** utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@).



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.

Durante 2019 **se han recibido dos solicitudes de arbitraje en la Sección de Arbitraje Turístico**, si bien hubo de ser archivada por no aceptar las empresas reclamadas someterse al arbitraje de consumo. No se ha adherido ninguna nueva empresa en 2019 por lo que se mantiene el número total de empresas adheridas a esta Sección en 1.061.

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	1.552 solicitudes de arbitraje. Servicios de telecomunicaciones y suministros energéticos
Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios	En servicios de telecomunicaciones: incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. En servicios de suministros energéticos: daños de sobretensión o corte de suministro, discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas
Recomendaciones para evitar los litigios	www.consumoresponde.es
Litigios inadmitidos y causas	193 solicitudes inadmitidas (12,1% del total) 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	889 procedimientos (54,28% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 264 (16,6%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; en 165 (10,3%) se desistió el solicitante; 193 (12,1%) fueron inadmitidos; 146 (9,1%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 121 (7,6%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación .
Duración media del procedimiento	122,8 días
Índice de cumplimiento voluntario	La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente (99%)
Cooperación con redes de entidades acreditadas	No existen redes de entidades acreditadas. No obstante, se participa en la Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo, así como en el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
Evaluación de eficacia del procedimiento	El procedimiento es altamente eficaz. No obstante, sería necesario mejorar su regulación para agilizarlo; racionalizar la organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo para adaptarlo al Estado autonómico; incrementar la financiación de las Juntas Arbitrales de Consumo; incrementar la adhesión empresarial; y regular la acreditación y designación de árbitros de consumo.
Formación a árbitros y funcionarios	No existe un plan de formación específico. No obstante la Junta de Andalucía concede subvenciones a las organizaciones de personas consumidoras para la realización de acciones formativas; anualmente se celebra los Encuentros Técnicos de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía y Jornadas de Consumo; y el personal funcionario tiene acceso al plan formativo para empleados públicos del Instituto Andaluz de Administración Pública.



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias