

XI Encuentro sobre Resolución de Conflictos de Consumo

Informe de Conclusiones Talleres



**XI Encuentro Técnico
de Juntas Arbitrales
de Consumo de Andalucía**

GRANADA
22 de noviembre
2024

Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo

f i y w t in

ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA
Cuesta del Observatorio 4 - Granada





Índice

Programa del Encuentro.....	3
Contenido del encuentro.....	4
Conclusiones talleres	5
Taller 1: Conflictos en contratación a distancia: fase precontractual.....	5
Taller 2: La accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo: discapacidad y brecha digital.....	6
Taller 3: Las obligaciones de las empresas y autónomos con relación a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.....	8



Programa del Encuentro

- 09:00 – 09:30 | Recepción de participantes y recogida de documentación.
- 09:30 – 09:35 | Bienvenida: D. Diego Agustín Vargas Ortega, Director-Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública.
- 09:35 – 09:45 | Inauguración: Dña. Milagros de Borbón y Cruz, Directora General de Consumo.
- 09:45 – 10:00 | Saludo institucional: Representantes de la FAMP, CEA y FACUA Andalucía.
- 10:00 – 11:30 | Conferencia: “Actualización normativa en materia de resolución de conflictos de consumo”, D. Fernando Esteban de la Rosa.
- 11:30 – 12:00 | Descanso-desayuno en la cafetería de la EASP.
- 12:00 – 13:30 | Talleres prácticos: Taller 1, Taller 2, Taller 3.
- 13:30 – 14:00 | Plenario de conclusiones.
- 14:00 | Clausura del XI Encuentro.



Contenido del encuentro

El Encuentro comenzó con las intervenciones institucionales habituales, que darán paso a una ponencia central. En esta ponencia se abordaron, de manera breve pero crítica, las principales novedades legislativas que afectan a la resolución de conflictos de consumo, destacando especialmente el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. Además, se analizaron las propuestas de modificación de la Directiva 2013/11/UE y la derogación del Reglamento (UE) 524/2013, junto con las implicaciones que estos cambios normativos pueden tener para el futuro.

El Encuentro continuó con tres talleres temáticos, que estuvieron coordinados por expertos en cada materia. Cada coordinador dispuso de entre 20 y 30 minutos para presentar el tema central de su taller y orientar la discusión. A partir de esta presentación, los participantes trabajaron en conjunto para identificar problemas, plantear dudas y proponer soluciones, que posteriormente fueron compartidas en la sesión plenaria.

Los talleres abordaron los siguientes temas:

- **Contratación a distancia:** Se analizaron los riesgos asociados, los principales problemas que enfrentan los consumidores y los derechos que deben garantizarse en este ámbito.
- **Accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo:** Se estudiaron las barreras que dificultan el acceso a estos mecanismos para colectivos con necesidades especiales, como personas con discapacidad, infancia, jóvenes, personas mayores y migrantes. También se debatieron posibles medidas que tanto las administraciones como las empresas podrían adoptar para mejorar esta accesibilidad.
- **Obligaciones de las empresas en relación con las hojas de quejas y reclamaciones:** Este taller se centró en los deberes legales de las empresas, los problemas que suelen surgir en la práctica y las propuestas para mejorar la gestión y cumplimiento de estas obligaciones.

Finalmente, el Encuentro concluyó con una sesión plenaria en la que se presentaron las conclusiones derivadas de los talleres y se procedió a la clausura oficial del evento.



Conclusiones talleres

Taller 1: Conflictos en contratación a distancia: fase precontractual

Resumen de la intervención:

- Derecho básico de información
- Servicio de atención al cliente
- Información precontractual
- Consentimiento en la contratación

Casos y dudas prácticas:

- Normativa sectorial (telecomunicaciones/sector eléctrico)
- Fase precontractual en la contratación a distancia: sector telecomunicaciones / sector eléctrico (ámbitos más reclamados)
- Consentimiento viciado
- Información contractual en la factura: modificación del precio

Dificultades detectadas:

- Contratos firmados electrónicamente, que no integran la información precontractual
- Falta de información clara y sencilla en la fase precontractual, respecto del precio o tarifa a contratar
- Exceso de confianza en la contratación por parte de las personas consumidoras
- Condiciones de contratación
- Falta del principio de buena fe objetiva por parte de la empresa
- Los consumidores no aportan los datos actualizados para el contacto

Propuestas de futuro:

- Aplicación de la normativa sectorial, y de forma subsidiaria el Código Civil
- Expedientes de reclamación/arbitraje con claridad en los hechos, y con la máxima documentación, por parte de la persona consumidora, que sustente sus alegaciones: correos electrónicos, llamadas (fecha, hora), número de incidencias, contrato, facturas, etc...
- Aportan información clara y completa y correcta al consumidor



- Las empresas podrían disponer de un servicio de mediación vía telefónica para los servicios públicos de consumo
- Mejorar los servicios de atención al cliente de las empresas
- Reforzar e informar a las personas consumidoras en cuanto a sus obligaciones

Taller 2: La accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo: discapacidad y brecha digital.

Resumen de la intervención:

- Introducción teórica al acceso de las personas con discapacidad a la tutela judicial efectiva.
- Accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo
- Propuestas de mejora

Casos y dudas prácticas:

- Comunicación de los mecanismos de resolución de conflictos de consumo al colectivo de personas con discapacidad.
- Procedimientos actuales y verificación de las situaciones de falta de accesibilidad.
- Implementación de acciones para la mejora de la accesibilidad en los mecanismos de resolución de conflictos de consumo: discapacidad y brecha digital

Dificultades detectadas:

- Desconocimiento de los mecanismos de accesibilidad por la administración de consumo y del propio colectivo de personas con discapacidad de las acciones para la mejora de la accesibilidad en los mecanismos de resolución de conflictos de consumo.
- Diversidad del propio colectivo de personas con discapacidad
- Falta de recursos y medios para la implementación de las acciones de accesibilidad.
- Falta de intérpretes en la Administración Pública a disposición inmediata.
- Gestiones en la administración que son obligadas de hacer vía digital.
- No disponibilidad de acceso a la información en lectura fácil: en juzgado de derechos y obligaciones.
- Ausencia de servicios provinciales/municipales para solventar la brecha digital.



- No hay adaptación de la información de consumo a lectura fácil, así que muchas páginas web están vacías de contenido.
- Dificultades de accesibilidad si tienen que solicitar cita previa para acceder a los servicios de consumo. Se necesita atención presencial con personal especializado.
- Identificación de los distintos grupos de personas con discapacidad que acceden al arbitraje.
- Miedo a las consecuencias ante la reclamación por parte de personas vulnerables. Falta de empoderamiento. Ejemplo persona mayor que no reclama por miedo a que le corten la luz.
- Falta de medios materiales y humanos por parte de la administración.
- Falta de accesibilidad en el lenguaje y en el procedimiento.
- Falta de medios materiales y recursos para adaptar la información y la normativa a la gente con discapacidad y gente mayor.
- Desconocimiento y falta de empoderamiento a la hora de ejercer sus derechos las personas con discapacidad y personas mayores.

Propuestas de futuro:

- Accesibilidad en el lenguaje de las Hojas de Reclamaciones y solicitudes de arbitrajes de consumo.
- Adaptación de las audiencias de consumo.
- Coordinación de los distintos organismos de consumo de Andalucía.
- Voluntad y concienciación.
- Dotar de recursos materiales, humanos (personal especializado) y económicos para hacer que el arbitraje de consumo sea inclusivo. Partidas presupuestarias específicas para ello.
- Convenios de colaboración con asociaciones de personas con discapacidad para facilitar toda la tramitación e información.
- Nivel de compromiso de las administraciones: no hay límite, pero se necesitan medios.
- Tanto el Procedimiento administrativo como arbitraje de consumo, que los formularios estén adaptados (color, letra, comentarios, ...) comunes para todos los organismos.
- Con la aplicación de Hoja electrónica puede que haya más brecha digital, pero facilita solventar las dificultades de acceso por la distancia.
- Personal especializado en la atención a diferentes personas con discapacidad



- Implementación de formularios con Lectura fácil
- Intérpretes y facilitadores disponibles y adscritos a las diferentes administraciones con inmediatez.
- Accesibilidad en el lenguaje (braille, lengua de signos, lectura fácil, etc.).

Taller 3: Las obligaciones de las empresas y autónomos con relación a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía

Resumen de la intervención:

- Breve introducción a los principales cambios del nuevo Decreto de Hoja de Reclamaciones.
- Repaso de los tipos infractores relacionados con la Hoja de Reclamaciones.
- Repaso de las Obligaciones que incumben a la parte empresarial en el trámite de hoja de reclamaciones.
- Situaciones derivadas de la presentación de una Hoja de reclamaciones ante la administración.

Casos y dudas prácticas:

- Recepcionar una hoja de reclamaciones pedida en el establecimiento.
- Recepcionar una hoja de reclamaciones que se trae impresa de casa.
- Forma, plazo y requisitos para contestar a la hoja de reclamaciones.
- Nueva HOJ@.

Ventajas:

- Refuerza la protección al consumidor
- Facilita la contestación de la empresa y también conlleva más facilidad para los consumidores.
- Mejora la delimitación de competencias de los organismos tramitadores.
- Amplía la protección de la Hoja de Reclamaciones a las relaciones de consumo en línea.
- Amplía el sistema de reclamación a un modelo 24/7, donde siempre no hay limitaciones de horario a la interposición de la reclamación.
- Colaborará para evitar conflictos en la tienda física.
- Moderniza el sistema al incorporar la opción digital.



Dificultades detectadas:

- Los problemas surgidos con la cuestión de la dirección postal en el formulario.
- La inexistencia de una normativa centralizada, de forma que se obliga a las empresas a tener que cumplir con multitud de normativas regionales sobre los mismos aspectos que resultan divergentes, con lo que ello conlleva de dificultad para las empresas y para la efectiva implantación del sistema.
- Dificultades para las empresas para conocer el contenido del decreto, ya que afecta de forma general a cualquier empresa o autónomo y no todos tienen la misma capacidad de mantenerse actualizados respecto de la normativa aplicable, además de las situaciones de brecha digital.
- Dificultad de las empresas nacionales e internacionales para integrar el sistema Hoj@.
- Falta de definición sobre la tramitación de la queja.
- Problemas en el funcionamiento de las aplicaciones informáticas que pueden incluso conllevar que la empresa se exponga a sanción.

Propuestas de mejora:

- Inclusión de la dirección postal y las menciones necesarias en el formulario.
- Agilización de la implantación del sistema.
- Necesidad de campañas informativas y formativas, para todos los colectivos afectados. (tanto empresas, consumidores, policía local, etc.)
- Implementar un sistema efectivo de avisos para la empresa para evitar que incurra en situaciones susceptibles de ser sancionadas.
- Implementar un sistema de reconocimiento o penalización para las empresas en función del volumen o de la gestión de las reclamaciones que reciben.
- Que el formulario web de la hoja de reclamaciones sea autocopiativo.