

Orden de 17 de marzo de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y de la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

A N E X O

**CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA
COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA**

P R O L O G O

La Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía persigue como finalidad informar al conjunto de la ciudadanía del funcionamiento de esta Unidad, en la que se gestiona y fomenta el arbitraje de Consumo como instrumento que permite, de un modo sencillo, rápido y gratuito, la resolución de determinados conflictos que puedan surgir en las relaciones contractuales en materia de consumo, entre los consumidores/as y/o usuarios/as y las empresas prestadoras de bienes y servicios.

En concreto, se trata de una vía voluntaria extrajudicial de resolución de conflictos pero con los mismos efectos jurídicos que la judicial.

Al ser voluntaria, necesita la aceptación de ambas partes, por lo que la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene también como objetivo el fomento y la difusión del Sistema Arbitral de Consumo.

A) Datos de carácter General.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza.

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía es una Unidad adscrita a la Dirección General de Consumo, orgánicamente dependiente de la Consejería de Gobernación.

I.II. Misión de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza.

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene como misión atender y resolver todas las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores/as y/o usuarios/as atendiendo a las normas legales de aplicación del Sistema Arbitral de Consumo, así como el impulso, gestión y coordinación del arbitraje de consumo en el marco de los acuerdos vigentes con la Administración General y la

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Administración Local.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía es la unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza.

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora de los servicios a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En particular:

a) Los Consumidores/as y usuarios/as:

1. Participando en el Sistema Arbitral a través de las Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as.
2. Dirigiéndose a los establecimientos que ostenten el distintivo del Arbitraje de Consumo en su local de actividad o en su publicidad.
3. Solicitando el arbitraje para resolver los conflictos que se planteen con las empresas.

b) Las empresas:

1. Adhiriéndose al Sistema de Arbitraje de Consumo y publicitando su compromiso a través de la exhibición del distintivo oficial.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza a la ciudadanía:

A la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Resolver los conflictos que puedan surgir entre consumidores/as y/o usuarios/as y empresas a través del arbitraje de consumo, caracterizado por ser un procedimiento gratuito, rápido, voluntario, ejecutivo y eficaz.
2. Mediar en los conflictos que surjan entre consumidores/as y/o usuarios/as y empresas para la consecución de una solución consensuada.
3. Formalizar el convenio arbitral entre consumidor y empresa.
4. Confeccionar y actualizar el censo de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de esta Junta Arbitral Autonómica.
5. Elaborar y poner a disposición de la ciudadanía el formulario de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y el modelo de Solicitud de Arbitraje
6. Formalizar la adhesión de nuevas empresas al Sistema Arbitral de Consumo.
7. Informar y asesorar al consumidor/a y/o usuario/a sobre el estado de tramitación de su expediente de arbitraje.
8. Gestionar la realización de informes periciales por el técnico especialista en la materia.
9. Gestionar el censo de árbitros de asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.
10. Elaborar y actualizar los datos estadísticos sobre el funcionamiento de la Junta Arbitral.
11. Difundir y fomentar el Sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución de conflictos:
 - 11.1. Información a la ciudadanía de las cualidades y ventajas del mismo (Folletos, web..).
 - 11.2. Realización de campañas de adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

12. Promover actividades de formación dirigidas a los árbitros y al personal de las Juntas Arbitrales.

13. Fomentar la participación de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales en la resolución de conflictos mediante distintos mecanismos de actuación.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza.

- Art. 51 de la Constitución Española, que encomienda a los poderes públicos garantizar mediante procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los consumidores.

- Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

- Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

- Decreto 199/2004, de 11 de mayo, por el que se aprueba la estructura de la Consejería de Gobernación.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Junta Arbitral de Consumo, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico

(www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Junta Arbitral de Consumo, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos la Junta Arbitral de Consumo, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección:

Consejería de Gobernación.

Dirección General de Consumo.

Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Plaza Nueva, 4, 1.ª planta. 41071 Sevilla.

-Teléfonos:

955041486

955041490

955041470

- Fax:

955041218

- Dirección de Correo Electrónico:

juntarbitralconsumo.cgob@juntadeandalucia.es

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Dictar el correspondiente Laudo Arbitral en el plazo máximo de 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Designación que será notificada fehacientemente a los interesados.

2. Resolver por mediación la solicitud de arbitraje en el plazo máximo de 3 meses desde la entrada de la misma en la Junta Arbitral de Consumo.
3. Formalizar el convenio para empresas no adheridas que acepten arbitraje en el plazo máximo de 2 meses.
4. Trasladar a la empresa adherida la reclamación en un plazo máximo de 5 días desde su recepción en la Junta Arbitral de Consumo.
5. Actualizar y tener el censo publicado, de empresas adheridas, en la página web de la Consejería.
6. Publicar en la página web de la Consejería los censos de empresas adheridas, recibidos de otras Juntas Arbitrales de Consumo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
7. Garantizar a través de la página web la disponibilidad de formularios y solicitudes.
8. Tramitar las adhesiones de empresas al Sistema Arbitral en el plazo de 20 días.
9. Atender en horario de 9,00 a 14,00 todas las consultas realizadas por vía telefónica.
10. Dar respuesta a los e-mails recibidos antes de 5 días.
11. Realizar las peritaciones a instancia del Colegio Arbitral, cuando se considere necesario para la solución de un conflicto, con anterioridad a la terminación del plazo reglamentario para dictar el laudo.
12. Actualizar el censo de árbitros.
13. Mantener actualizados los datos estadísticos y la publicidad en la página web de la Consejería de Gobernación.
14. Fomentar la adhesión a la Junta Arbitral de Consumo y su difusión.
15. Promover la formación de los árbitros y del personal de las Juntas Arbitrales.
16. Mantener una permanente comunicación con las asociaciones y organizaciones empresariales para la designación de árbitros.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza se establecen los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de expedientes de arbitraje resueltos en plazo sobre el total.
2. Porcentaje de expedientes de mediación resueltos en plazo sobre el total.
3. Tiempo medio de formalización de convenios para empresas no adheridas.
4. Tiempo medio en trasladar a las empresas adheridas las reclamaciones.
5. Variación porcentual anual de empresas adheridas.
6. Porcentaje de tramitaciones de solicitudes de adhesión de empresas realizadas en plazo respecto al total.
7. Porcentaje de peritaciones realizadas anualmente respecto al número de arbitrajes celebrados.
8. Porcentaje de arbitrajes celebrados respecto a las solicitudes recibidas.
9. Número de campañas de difusión realizadas.
10. Número de comunicaciones con las asociaciones de consumidores y con las organizaciones empresariales.

C) Datos de carácter complementario.

I. HORARIOS

I.1. Horario de atención al público:

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 horas hasta las 14,00 horas.