



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo
Dirección General de Consumo

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2023



Octubre de 2024

Calle Luis Montoto, 133
41007 Sevilla
T: 955006300
juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es





SUMARIO		PÁG
I	EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
I.1	CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
I.2	TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	5
I.3	ÓRGANOS ARBITRALES	11
II	LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	12
III	LA MEDIACIÓN	14
IV	LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA	16
VV	EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE	17
V.1	CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES	17
V.2	PERSONAL DEL SERVICIO	26
V.3	MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS	28
VI	RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	30
VI.1	SOLICITUDES DE ARBITRAJE	30
VI.2	TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA	37
VI.3	AUDIENCIAS ARBITRALES	39
VI.4	LAUDOS ARBITRALES	41
VI.5	LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN	42
VI.6	MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL	48
VI.7	ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	49
VI.8	REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	50
VI.9	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	51
VI.10	X ENCUENTRO TÉCNICO DE JAC DE ANDALUCÍA	52
VI.11	LA RED ANDALUZA DE ARBITRAJE DE CONSUMO	53
VI.12	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	54
VI.13	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	55
VI.14.	SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	59
VII	HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	60
VII.1	DATOS ESTADÍSTICOS	60
VII.2	EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS	65
VIII	RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD (ART. 38 DE LA LEY 7/2017)	67
ANEXO I	CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	69
ANEXO II	INFORME DE CONCLUSIONES DEL X ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	98





NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2023. 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 2023

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

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

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

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la Administración andaluza, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional 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. Son personas consumidoras y usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

El Arbitraje de Consumo se encontraba regulado en el año 2023 por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero (no fue hasta el 13 de agosto de 2024 cuando entró en vigor el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo), 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 debieran ser 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.

- **Participación**, porque el arbitraje de consumo es un servicio público que presta la Administración en colaboración con las organizaciones empresariales y de personas consumidoras.

I.2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

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 presidencia 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, que la remitirá a la Comisión.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo, 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, 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 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 para 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, que la trasladará a la Comisión.





- **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:
 - a) La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y sí a la municipal o provincial.
 - b) 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.
 - c) 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. La audiencia puede ser presencial, telemática o por escrito, a elección de la persona consumidora.

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





Contra un laudo arbitral únicamente cabe 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:

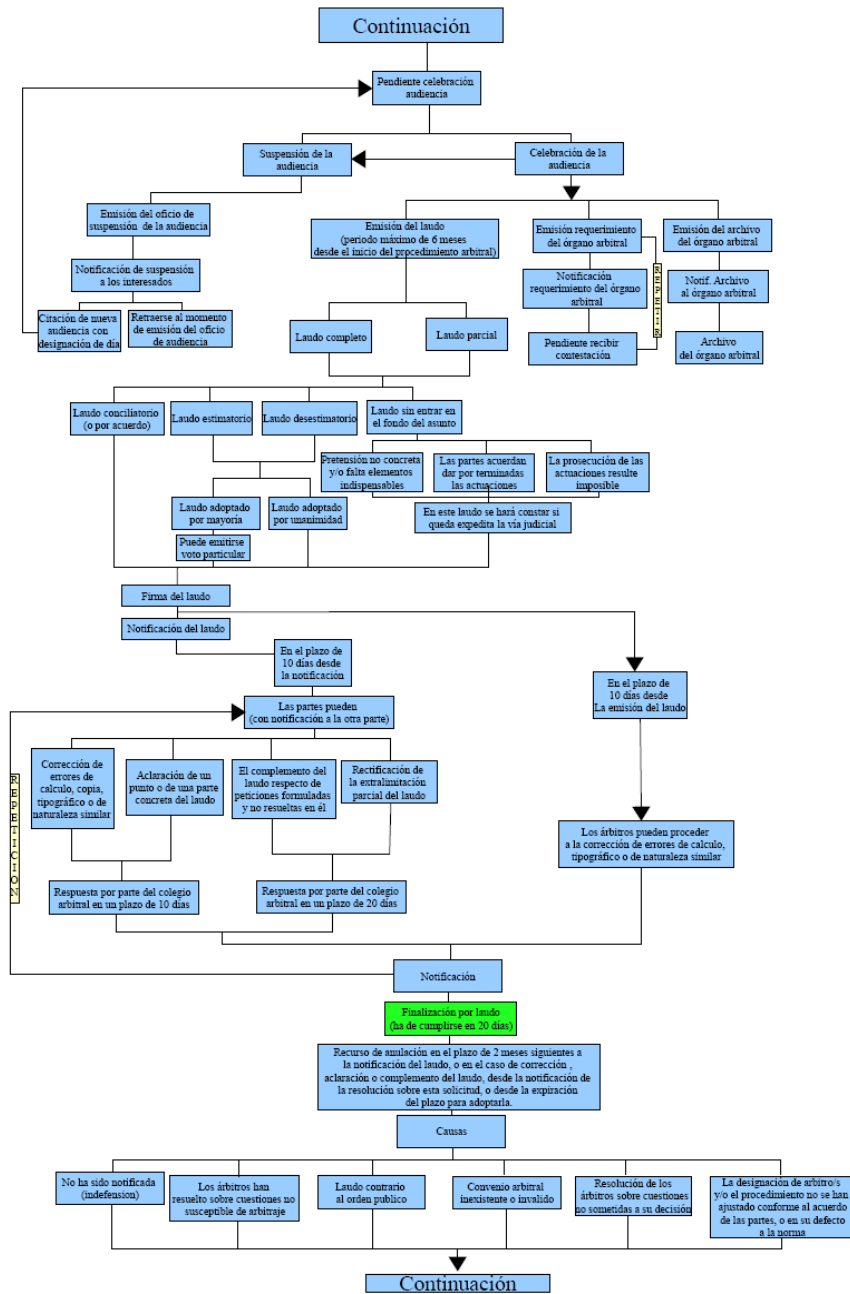
- a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no exista o no sea válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidora y empresarial) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.
- b) Que no haya sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se hayan 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 hayan ajustado a la ley.
- e) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- f) Que el laudo sea contrario al orden público.

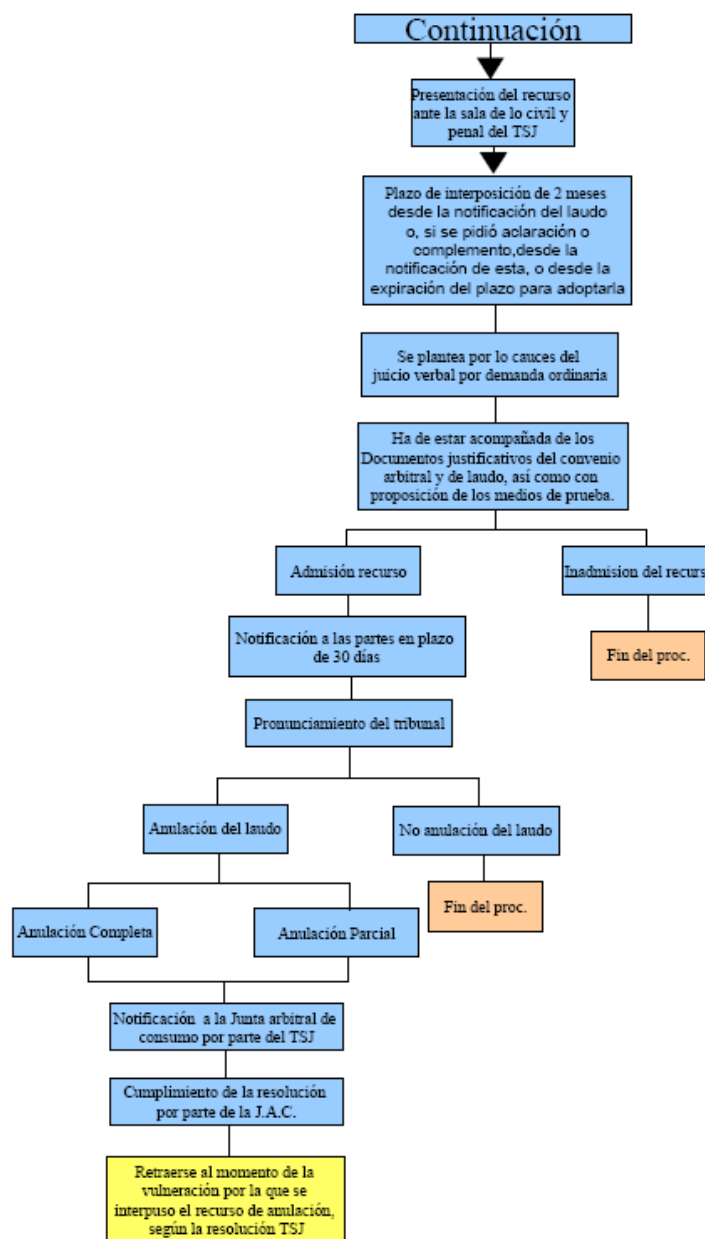




Esquema del procedimiento arbitral ordinario









I.3. ÓRGANOS ARBITRALES.

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

El **Colegio Arbitral** está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas funcionarias con el título académico de licenciatura o grado en Derecho. 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. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía sigue, además, los Criterios Orientadores del Consejo Andaluz de Consumo relativos a la personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, aprobados el 24 de junio de 2021.

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. 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. El Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa también 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





- En aquellas reclamaciones en las que el domicilio de la persona reclamante se encuentre fuera de Andalucía, se primará de nuevo la cercanía a la ciudadanía (tomando en consideración el Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo).
- Si la reclamación se refiere a una materia para la que haya un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse, se posibilita que la OMIC o, en su caso, la Delegación Territorial o Provincial competente, traslade la misma a tal organismo, o bien tramitarla para intentar encontrar una solución al conflicto.
- Se clarifica con exactitud y rigor la utilidad real de las hojas de quejas y reclamaciones, como forma ágil de facilitar la posibilidad de solucionar los conflictos que pudieran surgir entre las partes intervinientes en una relación de consumo sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- Se configura el mecanismo de las hojas de quejas y reclamaciones con dos fases:
 - Una primera fase que pretende, a través del oportuno formulario de hojas de quejas y reclamaciones, la solución de los conflictos de consumo sin participación ninguna de la Administración Pública, a través de la negociación directa entre empresas y personas consumidoras y usuarias. En este sentido, empresas y profesionales deberán facilitar una respuesta a las personas que les reclamen. Este escrito de respuesta, deberá contener: propuesta de solución; manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo; si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de tal entidad.
 - Una segunda fase, ya administrativa, en la que la OMIC o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial competente, tras analizar el conflicto, facilitará que las partes puedan llegar a un acuerdo y, en su caso, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos.
- A nivel de la tramitación administrativa, se reducen las cargas administrativas y se simplifica el procedimiento de tramitación, con respecto al anterior Decreto:
 - Se simplifica el acuse de recibo de la reclamación.
 - Se simplifica el archivo de una reclamación por concurrir causas que no hayan podido ser subsanadas.
 - Se simplifica el requerimiento de subsanación.
 - Se introduce la posibilidad de requerir la colaboración a la parte reclamada si fuera necesario.
 - Se agiliza la finalización del procedimiento, estableciéndose ahora como opción que la OMIC o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial competente, emitan, si lo consideran oportuno, una valoración del conflicto y una propuesta de solución no vinculante.
 - Se mantienen las diferentes referencias a la web de Consumo Responde (www.consumoresponde.es) y a la ley de Procedimiento Administrativo.

Se mantienen, igualmente, la posibilidad de rellenar la hoja de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento, así como la obligatoriedad de la empresa de responder la reclamación directamente a la persona consumidora o usuaria y no a la Administración.

Para más información sobre cómo presentar una hoja de quejas y reclamaciones puede consultarse: https://www.consumoresponde.es/articulos/como_presentar_una_hoja_de_quejas_y_reclamaciones_de_la_junta_de_andalucia





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 el año 2023 en Andalucía tenían 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 intentan que las partes alcancen un acuerdo y pueden llegar a proponer una solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Las **Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras** y los **servicios locales de consumo**, por disposición de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- Los **profesionales privados** que ofrecen servicios de mediación, al amparo de la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.





IV. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA.

El **Consejo Andaluz de Consumo** es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. El Consejo está adscrito a la Dirección General de Consumo y desarrolla su actividad en Pleno, Órganos Sectoriales, Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales de Consumo. Durante el **año 2023** se han celebrado un total de **25 reuniones**, suponiendo un gasto de **56.883,68 €** con cargo al programa presupuestario 44H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo, cuyo desglose se detalla a continuación:



CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Personal funcionario	46.196,46 €
Dietas a representantes de FAMP	1.624,68 €
Dietas a representantes de CEA	2.888,32 €
Dietas a representantes de ADICAE	2.563,82 €
Dietas a representantes de FACUA	3.610,40 €

Para más información sobre la actividad del Consejo Andaluz de Consumo y sus memorias anuales puede consultarse: <https://www.consumoresponde.es/articulos/consejo-andaluz-de-consumo>

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 2023** se han celebrado un total de **52 reuniones**, suponiendo un gasto de **61.087,58 €** con cargo al programa presupuestario 44H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, cuyo desglose se detalla a continuación:



CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Personal funcionario	46.196,46 €
Dietas a representantes de ADICAE	6.631,12 €
Dietas a representantes de FACUA	8.260 €

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2023 puede consultarse: www.consejoconsumidoresandalucia.es





V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

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

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

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2023 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de la concertación y de la participación.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO EN 2023

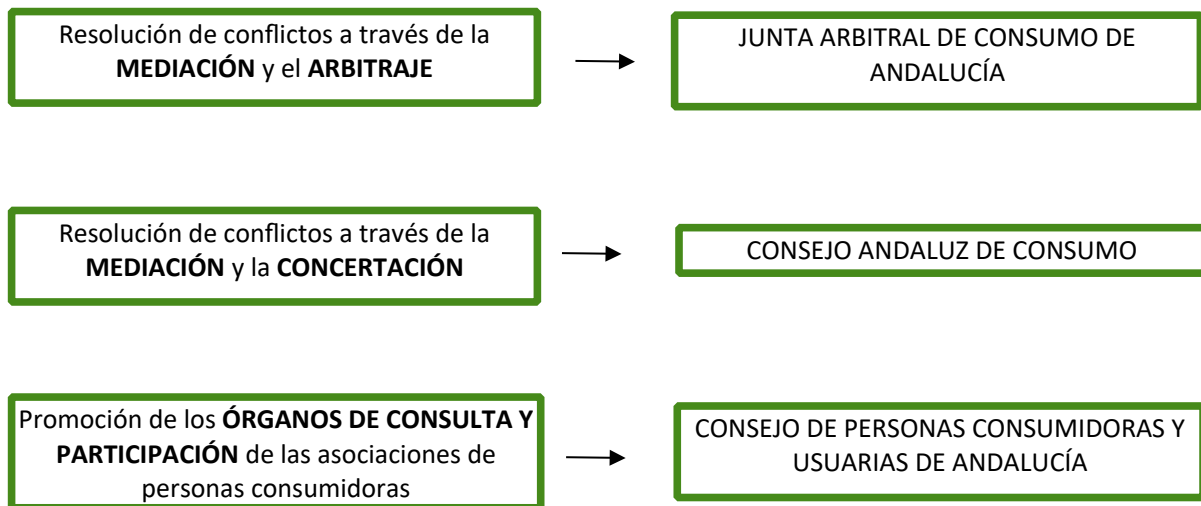
- **Dirección:** Luis Montoto, 133. C.P. 41007 Sevilla.
- **Correos electrónicos:**
 - Junta Arbitral de Consumo: juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo Andaluz de Consumo: cac.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es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





CARTERA DE SERVICIOS QUE SE PRESTARON EN 2023

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 2023):

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, AAC Y AAEE
CAC	Decreto 517/2008, de 2 de diciembre	José Agustín González Romo (Director General desde el 11/8/2022 hasta 4/4/2023), Trinidad Rus Molina (Directora General por suplencia desde 5/4/2023 hasta 10/7/2023) y Milagros de Borbón y Cruz (Directora General desde 11/7/2023)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AAC, CEA y FAMP
CPCUA	Decreto 58/2006, de 14 de marzo	Jordi Castilla López (Secretario General de FACUA Andalucía)	Daniel Escalona Rodríguez (titular) / Margarita Polvillo Gómez (suplente)	AACC





ÁREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO EN 2023:

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 y Ministerio de Consumo.
- Realización de campañas de adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Gestión del pago de indemnizaciones a los miembros de órganos arbitrales.
- Elaboración de informes y proyectos normativos en materia de mediación y arbitraje de consumo. Estudio y alegaciones a proyectos de normas en esta materia.
- Gestión de estadísticas y laudos arbitrales.
- Docencia y difusión del arbitraje de consumo y la mediación.
- Sección de Arbitraje Turístico en Málaga: tramitación de indemnizaciones a los árbitros y de altas y bajas de empresas adheridas. Seguimiento estadístico.
- Mediación previa al arbitraje de consumo.
- Atención, información y asesoramiento a la ciudadanía en materia de arbitraje de consumo.
- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCOM 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 Usuarías 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 Usuarías de Andalucía.
- Comisión Permanente.
- Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información.
- Grupo de Trabajo de Precios Autorizados, Bienes y Servicios de Interés General.
- Grupo de Trabajo de Trámite de Audiencia Normativa.

Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos





órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas y de participación de las personas consumidoras.

- Tramitación de los expedientes para el abono de las dietas por asistencia a órganos colegiados del personal ajeno a la Junta de Andalucía.

- El resto de funciones atribuidas por el artículo 16 de la Orden de 26 de septiembre de 2007, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.





- **CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL:**

La unidad administrativa “Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje”, dependiente de la Dirección General de Consumo, sigue sirviendo de soporte al órgano “*Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*”. En Andalucía existen **18** Juntas Arbitrales de Consumo. 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), están las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras nueve Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otra en El Ejido. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es 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, renovado el 2 de julio de 2021. 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.





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

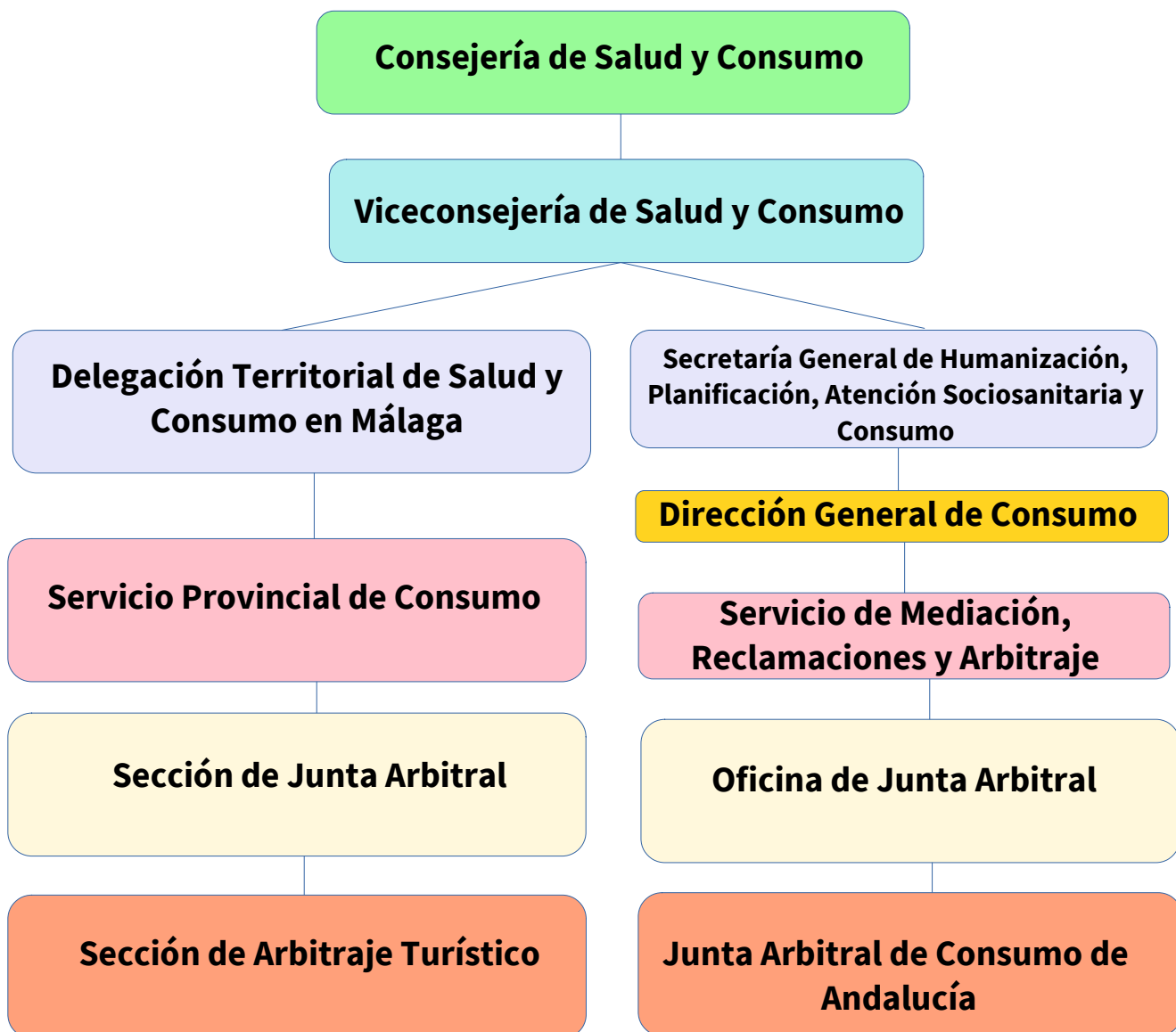
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía mantuvo en 2023 su condición de entidad de resolución alternativa de litigios acreditada (Resolución de 2 de octubre de 2019, del Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Esto significa que nuestra Junta Arbitral está incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00023, siendo la primera entidad de Andalucía que obtuvo dicha acreditación. Esto supone que la Junta Arbitral de Consumo andaluza es reconocida como una entidad que ofrece procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que son independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por lo tanto, contar con este instrumento de resolución de conflictos redundará positivamente en la actividad económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.





- **ESTRUCTURA EN 2023:**

Tras la reestructuración de Consejerías producida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, así como del Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establecía la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo, se creó la Secretaría General de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo, de la que dependía en 2023 la Dirección General de Consumo. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía se adscribe, pues, a dicha Consejería de la siguiente manera:





- **PRESIDENCIA:**

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 SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO:**

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje Turístico** con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. 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. No obstante, 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 Secretaría de la Sección de Arbitraje Turístico corresponde a la Jefa de Sección de Junta Arbitral (Margarita Navas Lomeña).

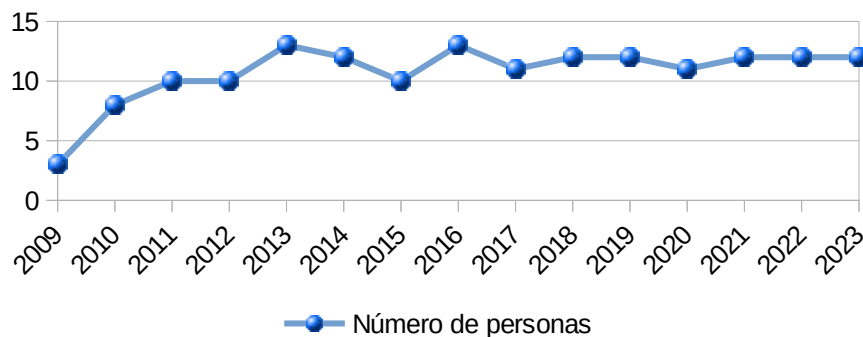
Andalucía





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

El Servicio que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cerró 2023 con 12 funcionarios, igual que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:



Los funcionarios que en 2023 prestaron sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fueron los siguientes (en orden alfabético):

SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE		
APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	FUNCIONES
CALVO CERDERA, JESÚS CARLOS	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	Calificación solicitudes de arbitraje y presidencia de órganos arbitrales.
CASTAÑO RUIZ, CARMEN	DEP. CONCERTACIÓN CONSUMO	Secretaría Consejo Andaluz de Consumo y Contratación administrativa.
CORTÉS TRANCOSO, LUISA (hasta 2/5/2023)	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Registro, archivo, notificaciones, atención ciudadana, tramitación.
COSANO FERNÁNDEZ, JUAN CARLOS (hasta 2/5/2023)	ADMINISTRATIVO	Grabación de solicitudes, tramitación.
CUÉLLAR LAFITA, FRANCISCO DE PAULA (hasta 14/12/2023)	AUXILIAR DE GESTIÓN	Registro, grabación de reclamaciones, correo.
ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL	JEFE DE SERVICIO	Jefatura del Servicio
FERNÁNDEZ TEJADA, JUAN JOSÉ (desde 15/12/2023)	AUXILIAR DE GESTIÓN	Grabación de solicitudes, atención ciudadana, registro, correo.
IBÁÑEZ LÓPEZ, INMACULADA	NEG. TRAMITACIÓN ARBITRAL	Tramitación, citaciones, secretaría de órganos arbitrales, estadísticas, atención ciudadana.
LÓPEZ GONZÁLEZ, EMILIO (desde 1/6/2023)	ADMINISTRATIVO	Registro, empresas adheridas, correo
LUCENA CALDERÓN, CARMEN	OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL	Secretaría de Junta Arbitral
MARGARITA POLVILLO GÓMEZ	DEPARTAMENTO CCPUA	Secretaría del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía
MÁRQUEZ MATA, JOSEFA (desde 23/10/2023)	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	Calificación de solicitudes de arbitraje, presidencia y secretaría de órganos arbitrales.
MARTÍN MONJO, MARINA (desde 3/5/2023)	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Tramitación arbitral, grabación de solicitudes, atención ciudadana, archivos, notificaciones.
VÁZQUEZ VIZARRO, ANTONIO DAVID (hasta 22/5/2023)	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Registro, empresas adheridas, correo.
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	Secretaría de órganos, calendarios audiencias,





VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	acreditaciones de árbitros, atención ciudadana Grabación de reclamaciones, subsanaciones, incidencias Hoj@, atención ciudadana
----------------------------------	-----------------------	--

Han causado baja en el año 2023 los funcionarios Dña. Luisa Cortés Trancoso (cese de interinidad); D. Juan Carlos Cosano Fernández (cese de interinidad); D. Francisco de Paula Cuéllar Lafita (promoción interna) y D. Antonio David Vázquez Vizarro (destino provisional).

Han causado alta en el año 2023 los funcionarios D. Juan José Fernández Tejada (destino provisional); D. Emilio López González (interinidad); Dña. Josefa Márquez Mata (destino provisional); y Dña. Marina Martín Mojo (nuevo ingreso).

En cuanto a la Relación de Puestos de Trabajo y la situación de efectivos a 31 de diciembre de 2023 era la siguiente:

Puesto	Código	C.D.	SITUACIÓN
SV. Mediación, Reclamaciones y arbitraje	11952410	28	Dotada y ocupada
Oficina Junta Arbitral de Consumo	11783510	27	Dotada y ocupada
Departamento de Reclamaciones	14705010	26	Vacante y desdotada
Negociado de aplicaciones	14808710	20	Vacante y desdotada
Negociado de reclamaciones	7756710	18	Dotada y ocupada
Departamento Concertación de Consumo	2047510	25	Dotada y ocupada
Departamento CPCUA	3272010	25	Dotada y ocupada
Negociado de Actuaciones	3095810	18	Dotada y ocupada
Negociado de Tramitación arbitral	824410	18	Dotada y ocupada
Asesor Técnico de Junta Arbitral	4201820	25	Dotada y ocupada
Asesor Técnico de Junta Arbitral	4201920	25	Dotada y ocupada
Negociado Actuaciones Arbitrales	14808910	20	Vacante y desdotada
Administrativo	4208520	15	Dotada y ocupada
Auxiliar Administrativo	4246520	14	Dotada y ocupada
Auxiliar de Gestión	2509610	16	Dotada y ocupada





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

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



Esta sede cuenta con los siguientes espacios de trabajo:

- 1) **Salas de Trabajo:** en planta baja (cuatro puestos) y en planta segunda (ocho puestos) con estanterías para documentación y ventanas exteriores.
- 2) **Despacho de Jefatura del Servicio y Presidencia de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y una ventana exterior en planta segunda.
- 3) **Sala de reuniones:** en planta baja, con capacidad para 12 personas y ventanas exteriores.
- 4) **Sala de videoarbitraje:** sala con capacidad para una persona con equipo de videoarbitraje.





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

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



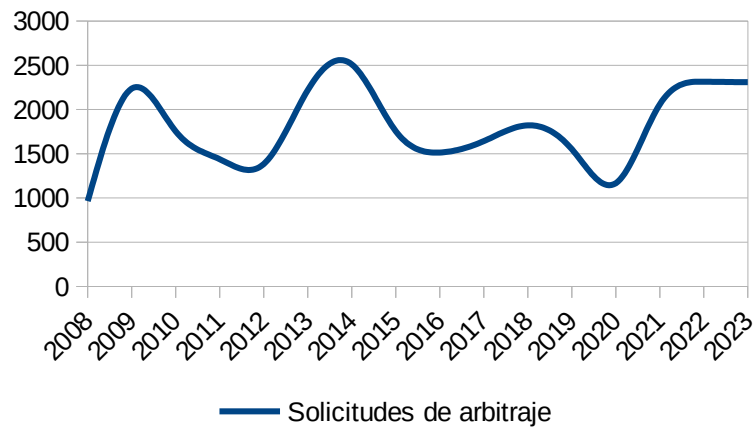


VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

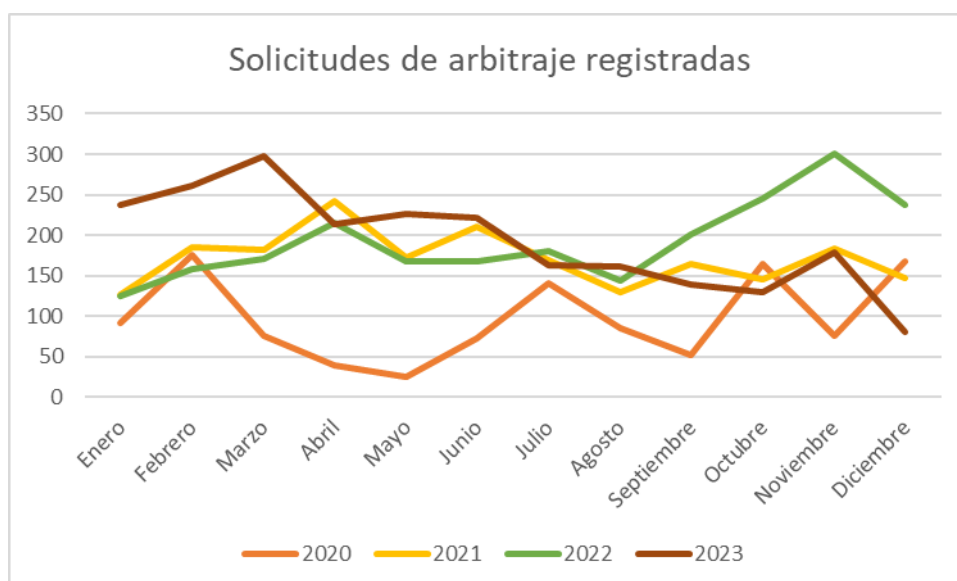
La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante 2023 fue la siguiente:

VI.1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2023 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 2.309 solicitudes de arbitraje. Esto supuso una cifra similar a la del año anterior (5 solicitudes menos, -0,2%) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Se mantiene un volumen elevado de solicitudes de arbitraje registradas si bien puede observarse una tendencia al descenso sostenida desde marzo:





Por su parte, durante el año 2023 se han **finalizado** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de **1.360 expedientes**, lo que supone un descenso **del 16,25%** con respecto al año anterior (264 expedientes menos).

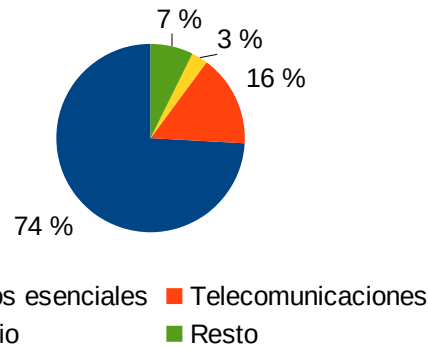
Al igual que el año anterior, en el 2023 **la mayor parte de las solicitudes recibidas se refieren a conflictos en materia de energía** como consecuencia del sensible aumento de los costes de la misma, los retrasos en la facturación y los sucesivos cambios en la normativa que han complicado aún más un mercado ya de por sí bastante complejo. En segundo lugar están las solicitudes en materia de telecomunicaciones que se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. Ya en tercer lugar y a mucha distancia se encuentran las solicitudes por conflictos surgidos en materia de comercio minorista (garantías comerciales, derecho de desistimiento, asuntos sobre comercio electrónico, etc.).

GRUPO ACTIVIDAD EMPRESA/POR GENERO DE LA PERSONA	HOMBRE	MUJER	NO COMPLETADO	NO PROCEDE	TOTAL GRAL.	%
SIN ESPECIFICAR			2		2	0,09%
COMUNICACIONES, SERVICIOS DE	206	153	5		364	15,76%
ENERGÍA SOLAR	3				3	0,13%
ENSEÑANZA	6	7			13	0,56%
ESTACIONES DE SERVICIO	1				1	0,04%
ESTÉTICA	1	1			2	0,09%
FABRICANTES			2		2	0,09%
FINANCIERAS E INVERSIÓN	3				3	0,13%
HOSTELERÍA Y TURISMO	7	5			12	0,52%
IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES	2	1			3	0,13%
LIBRERÍA Y PAPELERÍA	1				1	0,04%
MINORISTAS	36	29			65	2,82%
OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE	5	2	1		8	0,35%
OTROS SERVICIOS	11	1	1		13	0,56%
PROFESIONALES LIBERALES		1			1	0,04%
RESTAURACIÓN	1	1			2	0,09%
SEGUROS	8	5			13	0,56%
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	6	2			8	0,35%
SERVICIOS DEL HOGAR	3	3		1	7	0,30%
SERVICIOS ESENCIALES	1012	643	28	28	1711	74,10%
SERVICIOS SANITARIOS	7	9	1		17	0,74%
TRANSPORTES	8	7		1	16	0,69%
VEHÍCULOS	32	6	1		39	1,69%
VIVIENDA	2	1			3	0,13%
TOTAL GENERAL	1361	877	41	30	2309	100,00%
%	58,94%	37,98%	1,78%	1,30%	100,00%	

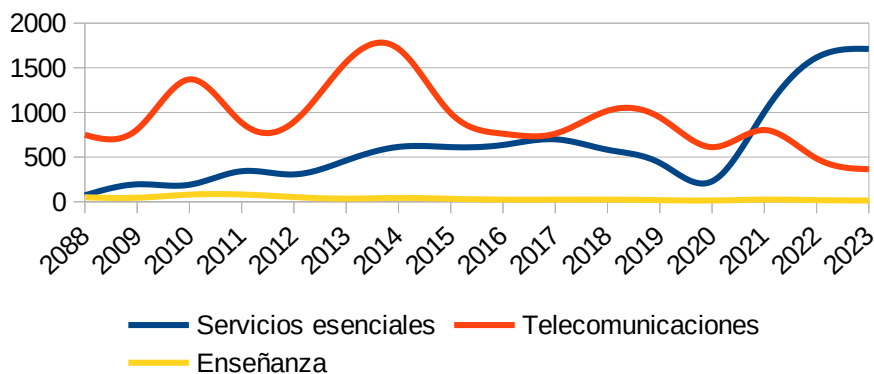




Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:



- En 2023 se observa que **continúa el descenso del número solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de 484 a 364 (un 24,79 % menos). Esto unido al enorme aumento de las solicitudes en materia de energía hace que, en términos relativos, las solicitudes de telecomunicaciones representen un porcentaje menor en 2023 que en el año anterior, pasándose de un 20% a un 16% del total.
- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético se observa que prosiguen aumentando tanto de modo relativo, como absoluto**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de ser 228 en 2020, a 1.003 en 2021, 1.615 en 2022 y 1.711 en 2023 (un **incremento acumulado del 650%**). Esto provoca que representen un 74% del total, frente al 20% que suponían en 2020.
- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos. El sector de **comercio minorista**, que tuvo un importante incremento en 2020, vuelve a los niveles anteriores a la pandemia. Así, se pasa de 55 solicitudes en el año 2022 a 65 solicitudes en 2023 (un 2,82% del total).





Por consiguiente, se pueden extraer las siguientes conclusiones con relación a los datos de solicitudes de arbitraje en 2023:

- El número de solicitudes de arbitraje recibidas parece haber tocado techo en torno a las 2.300 anuales. Pero esta estabilización es fruto más del descenso importante y continuado en materia de telecomunicaciones. Aun así, se trata de un volumen muy elevado, difícil de gestionar y que afecta a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo.
- Las solicitudes de arbitraje en materia de energía continúan creciendo de tal manera que convierten a la Junta Arbitral de Consumo en un órgano dedicado casi de manera exclusiva a dicho sector, actuando como una especie de segunda instancia de los servicios de atención al cliente de las empresas reclamadas aunque financiado con los presupuestos generales de la Junta de Andalucía.
- Como consecuencia del importante incremento de solicitudes de arbitraje en materia de energía sin incrementarse los medios personales ni materiales para atenderlas, se resiente la productividad y se dilatan los tiempos de espera para la ciudadanía.

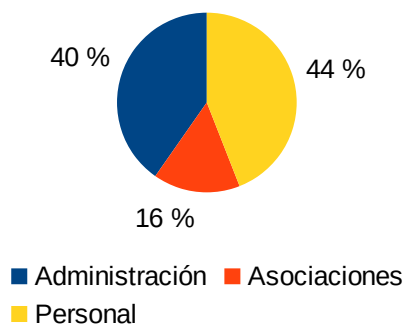




Respecto a la **procedencia de las personas que solicitan arbitraje** de consumo en nuestra Junta Arbitral, se observa que la mayoría de las solicitudes proceden de Andalucía, y, dentro de esta, de Sevilla. Sólo 14 se han presentado de fuera de Andalucía. Las **solicitudes recibidas a través de la Oficina Virtual** son claramente minoritarias (0,4 % del total). La clasificación en función de la provincia de presentación es la siguiente:

PROVINCIA	PRESENCIAL	TELEMATICO	TOTAL
Almería	144		144
Balears (Illes)	1		1
Cádiz	241		241
Córdoba	241	2	243
Granada	260	2	262
Huelva	98		98
Jaén	145	1	146
Lugo	1		1
Madrid	9		9
Málaga	262	1	263
Murcia	2		2
Pontevedra	1		1
Sevilla	894	4	898
Total general	2299	10	2309

Respecto a la **forma de presentación**, las 1.360 solicitudes de arbitraje que se han finalizado en 2023 han sido presentadas en un 40% de los casos a través de otras Administraciones Públicas; en un 44% por los propios ciudadanos; y en un 16% a través de las asociaciones de consumidores. Es decir, por primera vez las solicitudes recibidas directamente por la ciudadanía son la mayoría.





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

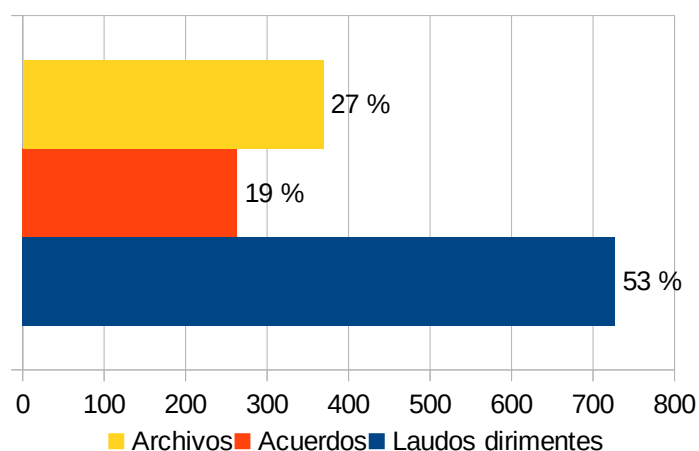
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

TIPO	Total	%
Derecho	78	3,38%
Equidad	2.231	96,62%
Total	2.309	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 1.360 solicitudes tramitadas en el año 2023, las **causas de finalización** fueron las siguientes:

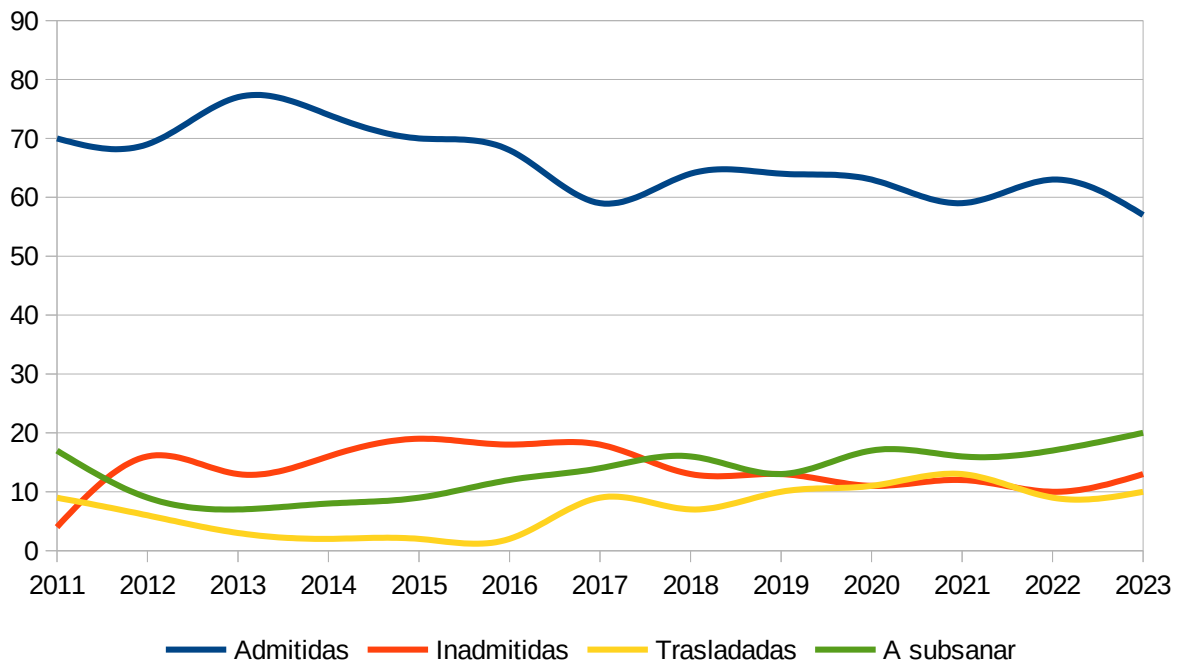
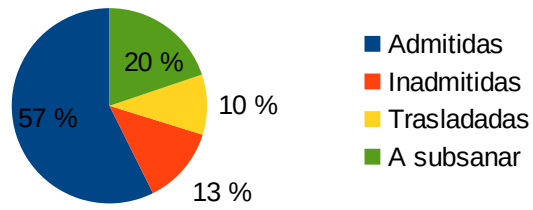
CAUSAS	Archivo no aceptación empresarial	Archivo otras causas	Laudo de archivo	Desistimiento	Inadmisión	Inhibición traslado	Laudo conciliatorio	Laudo no conciliatorio	Mediación	TOTAL
Nº	87	21	36	52	128	97	49	727	162	1.360
%	6,5%	1,5%	2,6%	3,8%	9,4%	7,1%	3,6%	53,5%	12%	100%

Estas causas pueden agruparse de la siguiente manera:





En el siguiente gráfico se refleja la **calificación inicial** que recibieron las solicitudes en 2023:

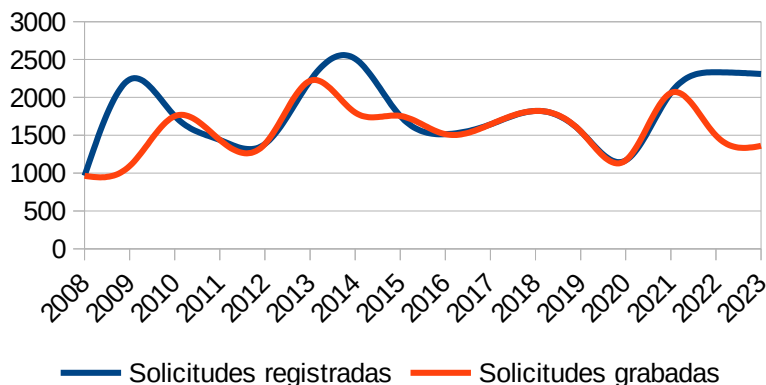




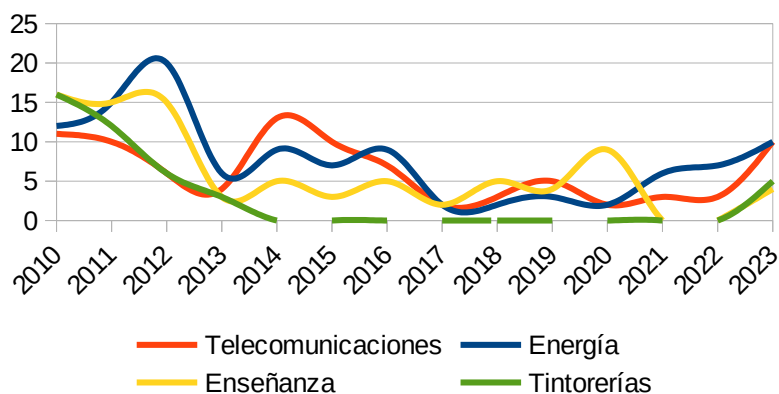
VI.2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

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

La **grabación de solicitudes de arbitraje** (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. En los expedientes finalizados en el año 2023 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOM fue de **106 días**, es decir, 63 días más de lo que se tardaba en el año anterior. Sin duda, la pérdida de cuatro funcionarios que realizaban estas labores administrativas, dos de ellos (Juan Carlos Cosano Fernández y Luisa Cortés Trancoso) con más de 30 años de servicio y probada eficacia, han repercutido muy negativamente en la gestión.



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

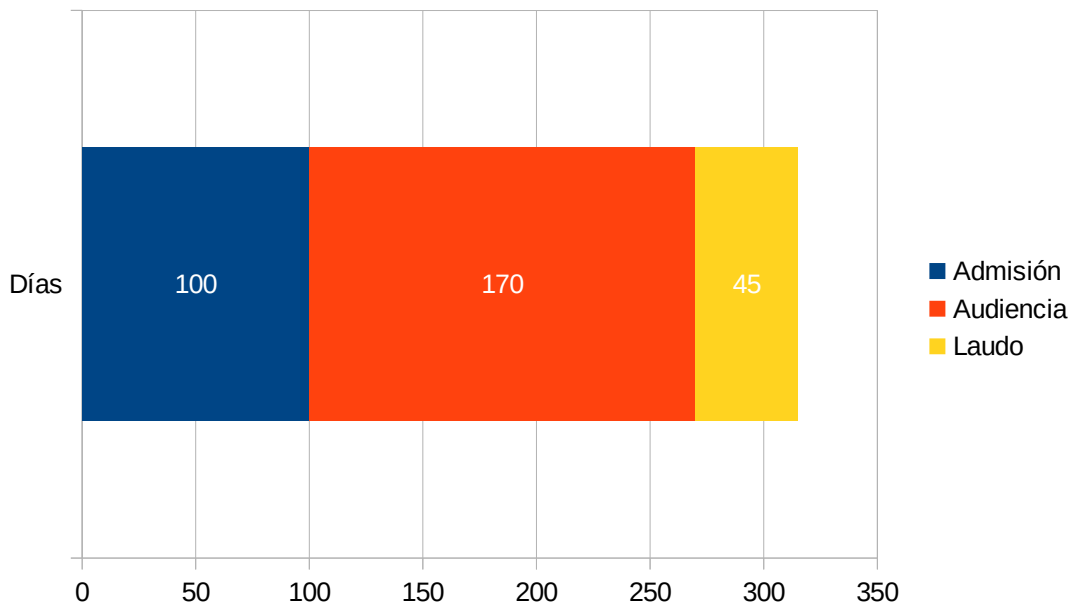




Como puede observarse, continúan incrementándose los tiempos de tramitación como consecuencia directa del gran aumento de solicitudes en materia de energía y de la falta de personal administrativo.

Finalmente, una vez celebrada la audiencia, dictado el laudo y firmado por los árbitros, ha de ser notificado a las partes, tarea que tarda aproximadamente 30-45 días.

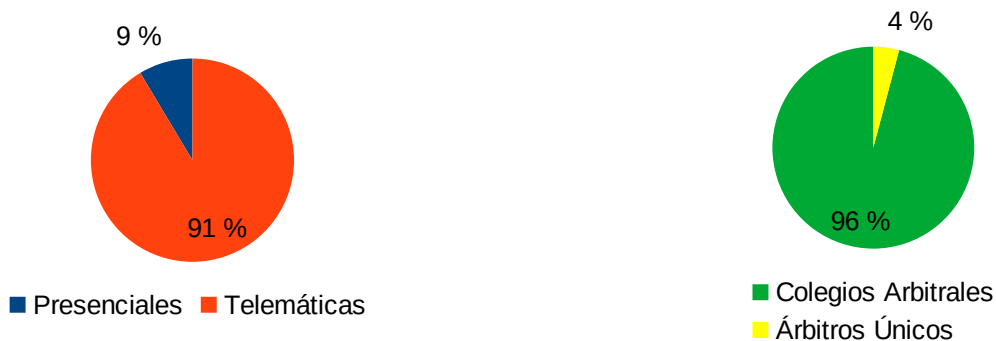
En 2023, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **271 días**, 9 meses y 1 día. No obstante, de los 1.360 expedientes hay 1.138 en los que se tardó más de 180 días.



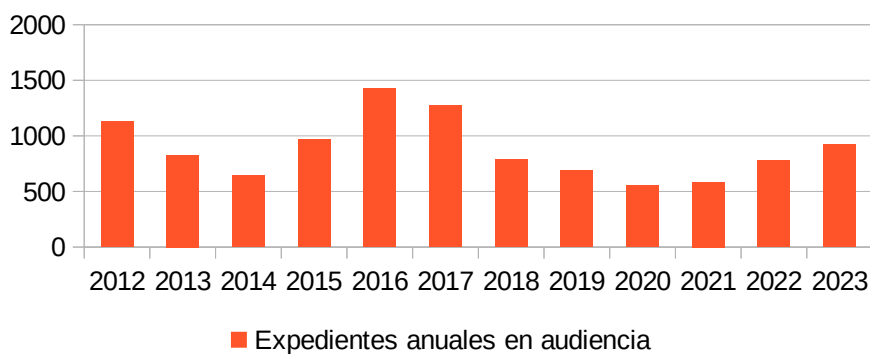
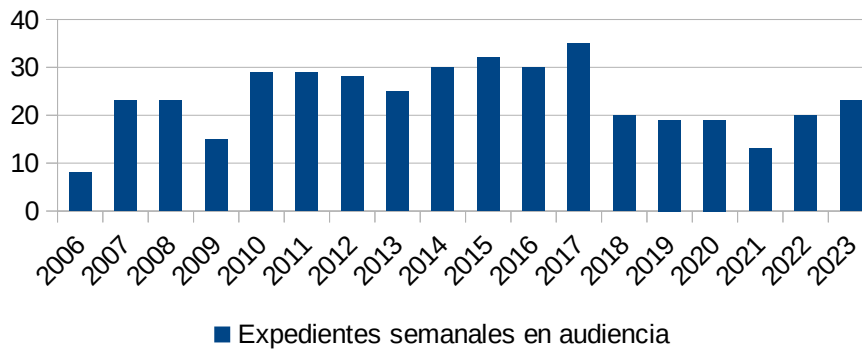


VI.3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2023 se celebraron 923 audiencias, de las cuales fueron telemáticas 809 y presenciales 76. A tal efecto, se ha introducido en el formulario de solicitud de arbitraje la posibilidad de que la persona reclamante opte por una audiencia telemática, presencial o escrita. Por otra parte, de las 923 audiencias, 885 fueron mediante Colegios Arbitrales y 38 mediante Árbitros Únicos.



Durante 40 semanas del año se celebraron audiencias, resultando una media de 23 expedientes vistos en audiencia cada semana.





La distribución en 2023 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
ENERGÍA 5 expedientes CA		ENERGÍA 5 expedientes CA	ENERGÍA 5 expedientes CA	ENERGÍA 5 expedientes CA
ENERGÍA 5 expedientes CA		ENERGÍA 5 expedientes CA		
	ENERGÍA 4 expedientes CA		TELECOMUNICACIONES 3 expedientes AU	

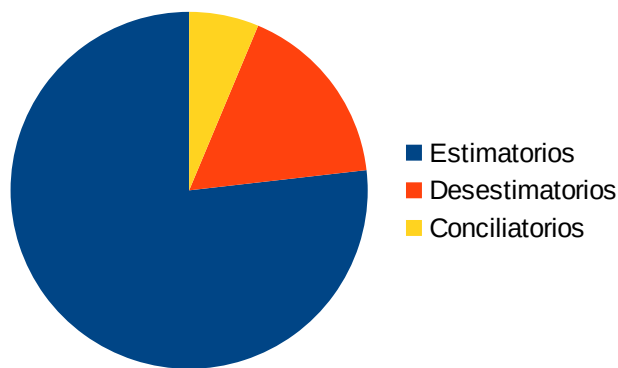




VI.4. LAUDOS ARBITRALES.

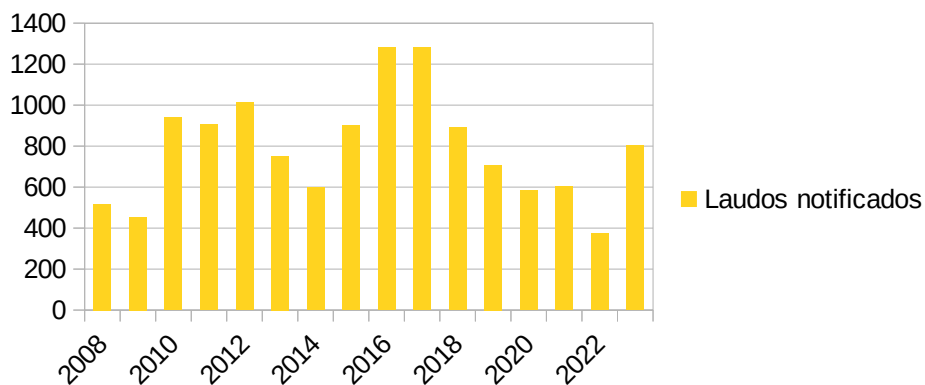
De los 1.360 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2023, un total de 776 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

CARÁCTER DEL LAUDO	NÚMERO	PORCENTAJE
DESESTIMATORIO	131	16,9%
ESTIMATORIO	596	76,8%
CONCILIATORIO	49	6,3%



La cuantía de los laudos en los que se registran cantidades es de un total de 68.658,55 €, con una **cuantía media de 88,47 €**.

Por lo que respecta a los **laudos notificados** en el año 2023, han sido **805**.





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

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

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

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

A 31 de diciembre de 2023 constaban acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 26 árbitros.

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ADMINISTRACIÓN
Calvo Cerdera, Jesús
Domínguez Platas, Jesús
Escalona Rodríguez, Daniel
Guisado del Moral, Agustín
Jover Ramírez, Yolanda
Lucena Calderón, Carmen
Márquez Mata, Josefa
Orts Beltrán, Inmaculada
Pérez Corralejo, Raquel
Tobar García, Ángeles Isabel





ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS DE ANDALUCÍA MÁS REPRESENTATIVAS
ADICAE
Lara Aranega, Rocío Victoria
Prado Pérez de Lara, Miriam
FACUA
Aguayo Corral, Lola
Algeciras Cabello, Rocío
Castilla López, Jordi
Moya García, Isabel M ^a





ÁRBITROS PROPUESTOS POR 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
TYLDA
Esteban Ruiz, Eva M ^a
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/art%C3%ADculos/la-junta-arbitral-de-consumo-de-la-comunidad-autonoma-de-andalucia#m3>.

Desde el año 2019 existe normalizada 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 3ª 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).






FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA		Nº Registro
1 DATOS DEL ÁRBITRO		
NOMBRE		
APELLIDOS		
ORGANIZACIÓN PROPONEDORA		
FECHA DE Acreditación		
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		
2 EXPERIENCIA		
OCCUPACION		
OTRA EXPERIENCIA O RESERVA		
3 FORMACIÓN		
TITULACION		
OTROS ÁRBITROS		

Desde el año 2017, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma cuenta con un **Decálogo del árbitro de consumo**. El mismo fue consensuado en el seno del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo (sesión de 22 de mayo de 2017) por todos sus miembros: Administración de la Junta de Andalucía, Federación Andaluza de Municipios y provincias, Confederación de Empresarios de Andalucía y las federaciones de asociaciones más representativas de personas consumidoras y usuarias de Andalucía. En el seno de dicho Grupo de Trabajo se acordó, igualmente, dar difusión al *Decálogo* e incorporarlo como Anexo en unas futuras instrucciones sobre árbitros de consumo. Desde entonces, todos los árbitros de la Junta Arbitral de Consumo autonómica se comprometen a cumplir el *Decálogo*, siendo esto un requisito para ser acreditado como árbitro en nuestra Junta Arbitral.

ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES..

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





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

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

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

Por lo que respecta a la **indemnización por el desempeño de la función arbitral**, durante el año 2023 se han tramitado expedientes de gasto por un importe total de **57.450 €** que se distribuyen de la siguiente manera:

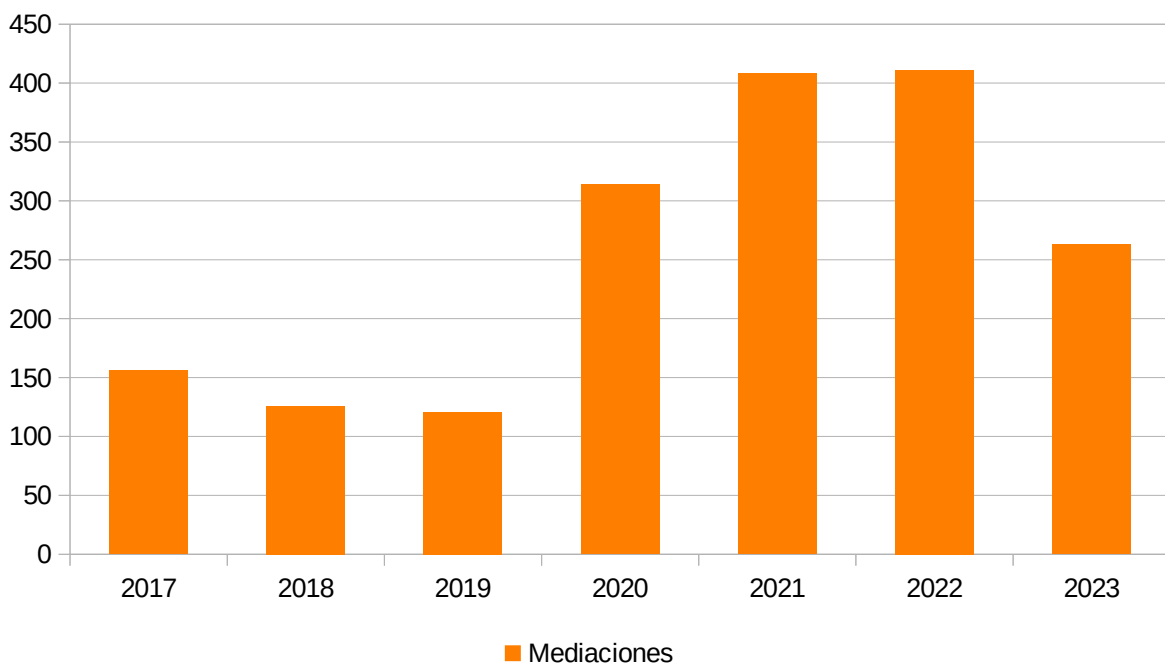
INDEMNIZACIONES ÁRBITROS	IMPORTE
PRESIDENTES (NO FUNCIONARIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA)	26.070 €
PROPUESTOS POR CEA	16.820 €
PROPUESTOS POR FACUA	8.880 €
PROPUESTOS POR ADICAE	5.220 €
PROPUESTOS POR COII	240 €
PROPUESTO POR CECAP	180 €
PROPUESTO POR TYLDA	40 €
TOTAL	57.450 €





VI.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 2023 se han finalizado 162 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 49 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio; y en 52 expedientes la parte reclamante se ha desistido al entender satisfechas sus pretensiones en la mayoría de los casos. En total son 263 expedientes en los que se ha alcanzado algún tipo de acuerdo (un **19,33% del total**) y en los que no ha habido que dictar un laudo dirimente (estimatorio o desestimatorio), ni una resolución de archivo (por inadmisión, por no aceptación del arbitraje por la empresa o por otra causa).





VI.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 2023 se han adherido 91 nuevas empresas**, haciendo un **total de 5.326 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral**. De ellas, 1.007 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga.

**JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO**


Junta de Andalucía

**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

**JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO**


Junta de Andalucía

**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**

OFERTA LIMITADA



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**





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

➤ **Estatales: 3 .**

- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: **0** reuniones.
- Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo: **1** reunión.
 - Área de Reclamaciones: **0** reuniones .
 - Área de Arbitraje: **1** reunión (27/6/2023).
- Congreso del Sistema Arbitral de Consumo: **1** reunión (15/6/2023)

➤ **Autonómicas: 14.**

- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: **4** reuniones (31/1/2023, 30/5/2023, 26/9/2023, 31/10/2023).
- Reuniones de coordinación con Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias: **4** reuniones (23/1/2023, 20/3/2023, 4/5/2023, 27/9/2023).
- Reuniones de coordinación con Oficinas Municipales de Información al Consumidor: **1** reunión:
 - 16/3/2023: reunión con OMICs de la provincia de Granada.
- Reuniones de coordinación del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje: **1** reunión (30/11/2023).
- Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: **1** reunión (23 y 24/11/2023).
- Red Andaluza de Arbitraje de Consumo: **0** reuniones.
- Reuniones con otras Consejerías: **3** reuniones.
 - Secretaría General de Energía. (22/2/2023).
 - Secretaría General de Industria y Minas: reunión (17/4/2023, 8/9/2023).





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

Durante el año 2023 los miembros de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía han participado en las siguientes actividades formativas como ponentes:

- **15/3/2023** – Conferencia sobre *La nueva hoja de quejas y reclamaciones en Andalucía*, organizada por el Ilustre Colegio de la Abogacía de Málaga.
- **15/3/2023** – Conferencia sobre *El suministro de energía eléctrica y las reclamaciones de consumo*, organizado por la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (Islas Canarias).
- **16/3/2023** – Conferencia sobre *El papel de las Administraciones Públicas en la Defensa del Consumidor. La reclamación extrajudicial* organizado por el Ilustre Colegio de Abogados de Granada.
- **9 a 11/5/2023** – Curso sobre *Gestión de reclamaciones de consumo*, organizado en Granada por el Instituto Andaluz de Administración Pública.
- **3 a 6/10/2023** – Curso sobre *Actualización normativa en materia de consumo: gestión de las reclamaciones*, organizado por el Gobierno de Canarias.
- **2/11/2023** – Mesa redonda sobre *Simulación de una audiencia arbitral de consumo* en el 18^a Congreso de la Abogacía de Málaga.
- **14/11/2023** – Mesa redonda sobre *La acción de las juntas arbitrales como facilitadoras de un entorno de proximidad para el consumidor*, en las III Jornadas Internacionales de Arbitraje, organizadas por la Agencia Catalana de Consumo.
- **17/11/2023** – Conferencia sobre la *gestión de reclamaciones* en la Jornada Provincial de Consumo organizada por la Delegación Territorial de Salud y Consumo de Jaén.
- **4/12/2023** – Mesa redonda sobre *Situaciones especialmente lesivas para los derechos de los consumidores y usuarios*, en el Seminario sobre la protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, organizado por la Diputación Provincial y la Universidad de Almería.
- **29/12/2023** – Conferencia sobre las obligaciones de los profesionales autónomos en materia de hojas de quejas y reclamaciones, organizado por la Confederación de Empresarios de Andalucía.





VI.10 EL X ENCUESTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

En el año 2023 se celebró en 30º aniversario de la constitución de la primera Junta Arbitral de Consumo en Andalucía, la autonómica. Por este motivo, la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo, en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública y con la coordinación del Consejo Andaluz de Consumo, organizó el X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía en una edición especial de dos días y bajo el título del *30 años de arbitraje en Andalucía*.

Las jornadas se desarrollaron los días 23 y 24 de noviembre de 2024 en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública en Granada. En las mismas participaron 113 personas procedentes de las Administraciones municipal, provincial, autonómica y estatal, así como de empresas y asociaciones de personas consumidoras.

El primer día se impartieron tres conferencias:

- D. Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada, sobre *Digitalización e integración de sistemas de inteligencia artificial en la resolución alternativa de litigios de consumo*.
- Dña. Cátia Marques Cebola, Profesora Adjunta en la Escola Superior de Tecnología y Gestión del Politécnico de Leiria (Portugal), sobre *El arbitraje de Consumo y los incentivos empresariales a la adhesión en Portugal*.
- D. Pablo Cortés, Chair in Civil Justice, University of Leicester (Reino Unido), sobre *Modelos para favorecer el pacto entre las partes en la resolución alternativa de litigios de consumo: examen de las prácticas e incentivos empresariales en Reino Unido*.

El segundo día tuvo lugar una mesa redonda técnica sobre el futuro del Sistema Arbitral de Consumo, así como cuatro talleres presenciales con supuestos prácticos en materia adhesión empresarial, responsabilidades de distribuidoras y comercializadoras de energía, ADR y buenas y malas prácticas en el procedimiento arbitral. Finalmente se celebró un plenario de conclusiones en el que los asistentes pudieron conocer los debates y resultados de cada uno de los talleres prácticos.

Puede encontrarse información detallada de las conclusiones de este Encuentro y otros anteriores en: <https://www.consumoresponde.es/articulos/encuentros-tecnicos-de-juntas-arbitrales-de-consumo-de-andalucia>





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

Durante el año 2023 continuó desarrollándose el proyecto de *Red Andaluza de Arbitraje de Consumo*, iniciado el año anterior. Esta red se define como el conjunto de Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, voluntariamente adheridas a la misma y comprometidas con la promoción de unas relaciones de consumo respetuosas con los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, así como con el fomento de un Sistema Arbitral de Consumo de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo.

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

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



La *Red Andaluza de Arbitraje de Consumo* se concibe como un mecanismo flexible de participación voluntaria y funciona a través de medios electrónicos y presenciales. Durante el año 2023, aunque no se ha celebrado ninguna reunión, se ha mantenido el contacto y la cooperación a través de otras vías de comunicación para cumplir las siguientes funciones:

- Atención permanente multicanal por parte de la Junta Arbitral autonómica para atender dudas y consultas técnicas.
- Atención especial al arbitraje de consumo en la plataforma Consumo responde.
- Impulso de Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Asesoramiento en la renovación de los Convenios de constitución.
- Participación en el Grupo de trabajo de arbitraje y resolución de conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.
- Participación e información de los asuntos tratados en la Sección de Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo.
- Elaboración de criterios orientadores.
- Participación de secretarios y presidentes de las Juntas Arbitrales Locales como árbitros en la Junta Arbitral Autonómica.





VI.12. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESPAÑOL.

Se han tramitado tres quejas referidas a disconformidad con el archivo de una reclamación y a falta de respuesta de la Administración:

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	23009879	9/5/2023	Disconformidad con archivo reclamación	Información
2	23015774	14/7/2023	Falta de contestación a reclamación	Archivo
3	23006923	16/11/2023	Falta de contestación a reclamación	Archivo

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.

Se han recibido ocho quejas a través de la Oficina del defensor del Pueblo Andaluz sobre distintos temas: retrasos en la tramitación administrativa, actuaciones de oficio del Defensor solicitando informes y criterios, etc.

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	22/4425	13/1/2023	Solicitando información reclamaciones	Información
2	23/1541	24/3/2023	Disconformidad con tramitación	Información
3	Q23/4068	19/6/2023	Dilación en resolución de recurso alzada	Información
4	Q22/5297	15/6/2023	Informe sobre criterio de DGC	Información
5	Q23/9572	29/12/2023	Actuación oficio reclamaciones energía	Información
6	Q23/5994	11/9/2023	Dilación en tramitación de arbitraje	Información
7	Q23/6999	9/10/2023	Dilación en tramitación de reclamación	Información
8	Q23/5325	22/12/2023	Disconformidad con resolución	Información

➤ SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ANTE LA INSPECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

En el año 2023 no se ha recibido ninguna queja ni sugerencia de las personas administradas, ni tampoco a través de la Inspección General de los Servicios de la Junta de Andalucía.





VI.13. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

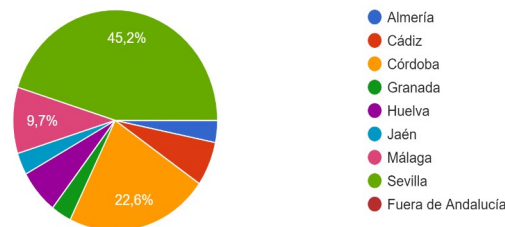
Durante todo el año 2023 se ha desarrollado la acción de calidad que venía siendo demandada por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: una encuesta de satisfacción dirigida a las personas y empresas usuarias del servicio público de arbitraje. Así, en todas las notificaciones que ponen fin al procedimiento (resoluciones de inadmisión, resoluciones de archivo y notificaciones de laudos) se incluye un enlace a la misma. La encuesta consta de 10 preguntas y durante el año 2023 se han recibido **31 respuestas** con una valoración muy positiva, tal y como se puede comprobar a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022

1. ¿Cuál es su provincia de residencia?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser de Sevilla (45,2%).

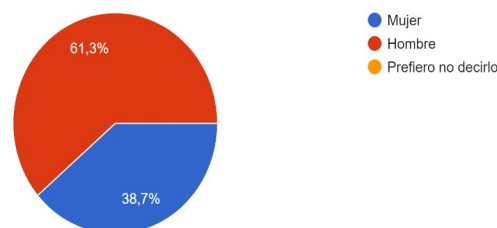
¿Cuál es su provincia de residencia?
31 respuestas



2. ¿Sexo?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser hombres (61,3%).

¿Sexo?
31 respuestas

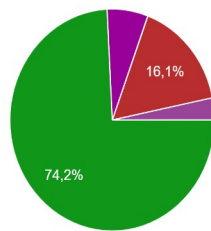




3. ¿De qué materia trataba la reclamación?

La mayoría sobre electricidad (74,2%) y telecomunicaciones (16,1%).

¿De qué materia trataba la reclamación?
31 respuestas

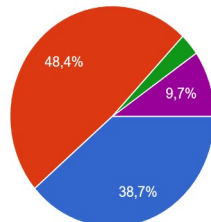


- Academias de enseñanza
 - Comercio electrónico
 - Comercio en establecimiento físico
 - Electricidad
 - Gas
 - Inspección Técnica de Vehículos
 - Servicios de Correos o mensajería
 - Servicios financieros
- ▲ 1/2 ▼

4. ¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?

La mayoría de las respuestas son mediaciones (48,4%) y archivos (38,7%).

¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?
31 respuestas

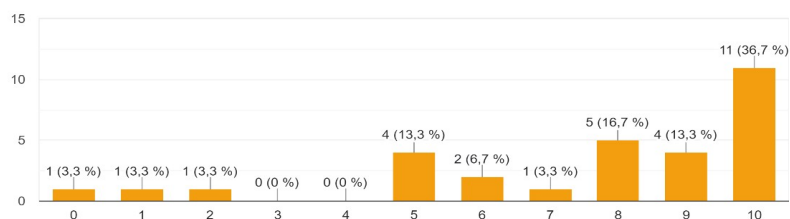


- Archivo o inadmisión
- Acuerdo entre persona consumidora y empresa (mediación)
- Laudo dándome la razón (total o parcialmente)
- Laudo desestimatorio (no me han dado la razón, ni siquiera en parte)
- No lo tengo claro

5. ¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?

Un 50% califica de sobresaliente (9-10) la actuación de los funcionarios públicos.

¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?
30 respuestas



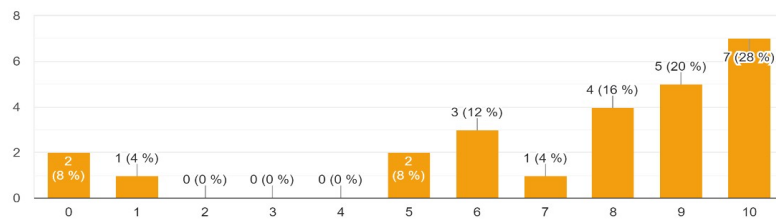


6. ¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

También un 58% califica de sobresaliente (9-10) la actuación de los árbitros.

¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

25 respuestas

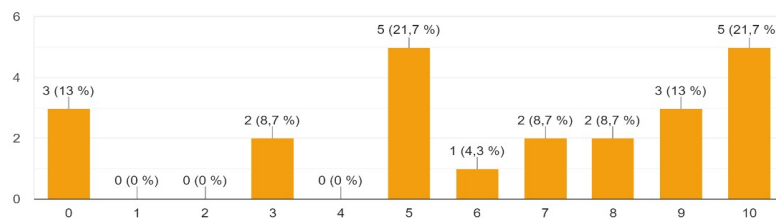


7. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?

Un 34,7% califica de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las asociaciones.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?

23 respuestas

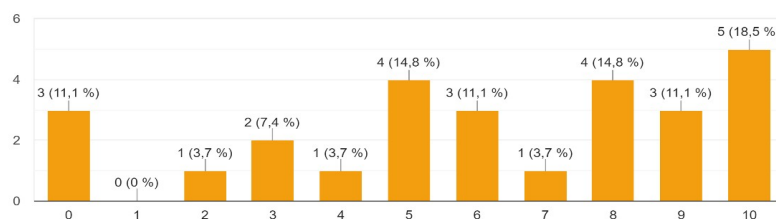


8. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?

Un 29,6% califica de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las OMICs.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?

27 respuestas

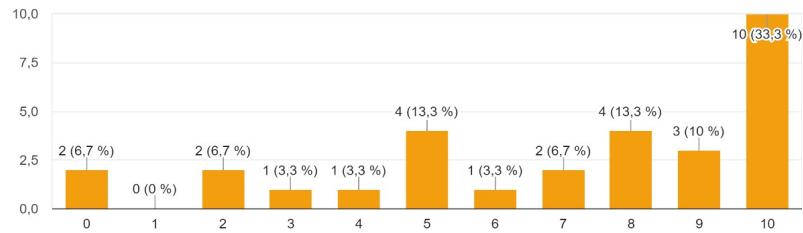




9. ¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?

Un 43,3% califica de sobresaliente (9-10) su experiencia global con la Junta Arbitral.

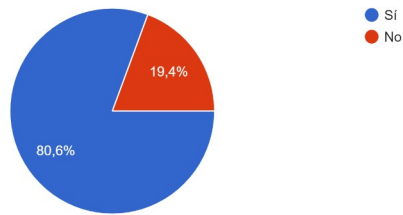
¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?
30 respuestas



10. ¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?

Más del 80% de las personas encuestadas recomendarían a otra persona acudir a la Junta Arbitral.

¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?
31 respuestas





VI.14. LA 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 compromiso en el cumplimiento de los laudos que se dicten. Por ese motivo se firmaron convenios de adhesión a la misma con las principales asociaciones empresariales del sector turístico de Málaga. Desde la Sección de Arbitraje Turístico se realizan campañas de adhesión para conseguir que las empresas del sector se adhieran al sistema arbitral como vía de solución extrajudicial de conflictos.

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

La Consejería competente en materia de turismo dotará a la Unidad de los medios personales y materiales más adecuados para el desarrollo de sus funciones, asimismo, suscribirá los instrumentos de colaboración con otras entidades públicas o privadas que sean convenientes para el cumplimiento de sus fines. Reglamentariamente se desarrollarán su estructura administrativa y su funcionamiento.

Es por ello que la Sección de Arbitraje Turístico goza de menos protagonismo del que tuvo en otro tiempo. Así, durante 2023 se han recibido únicamente **2 solicitudes de arbitraje** en dicha Sección. En ambas la resolución fue el archivo por no aceptación del arbitraje por parte de la empresa reclamada.

Actualmente, el número total de empresas adheridas a esta Sección es de 1.007.





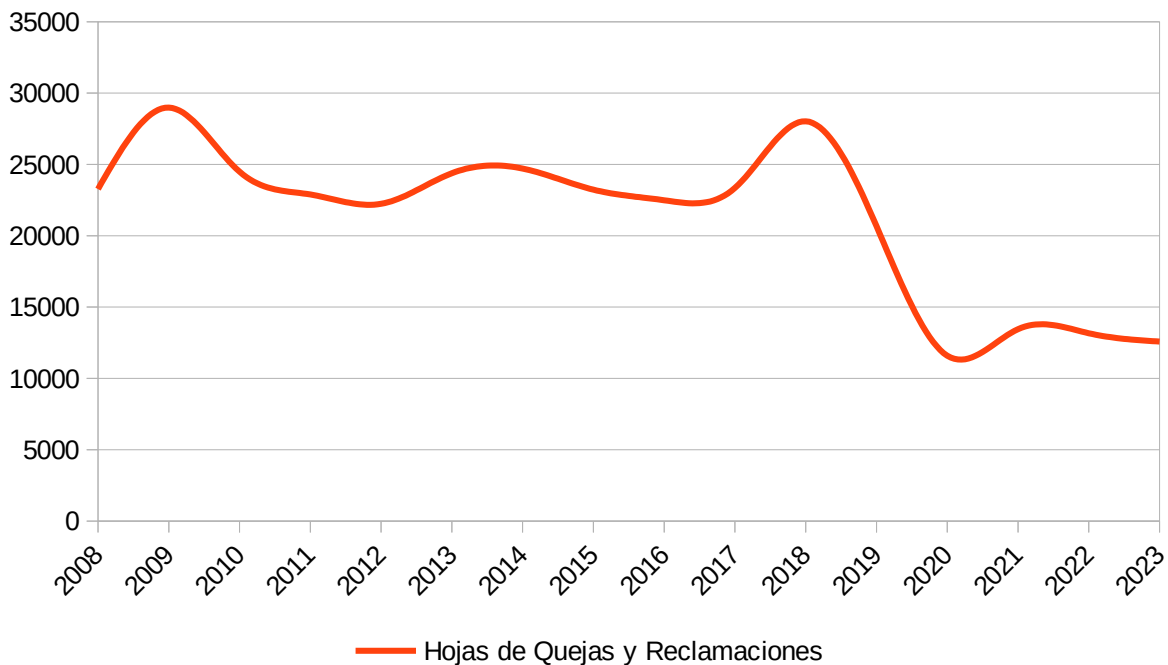
VII. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

VII.1. DATOS ESTADÍSTICOS.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2022** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **13.183 reclamaciones**.

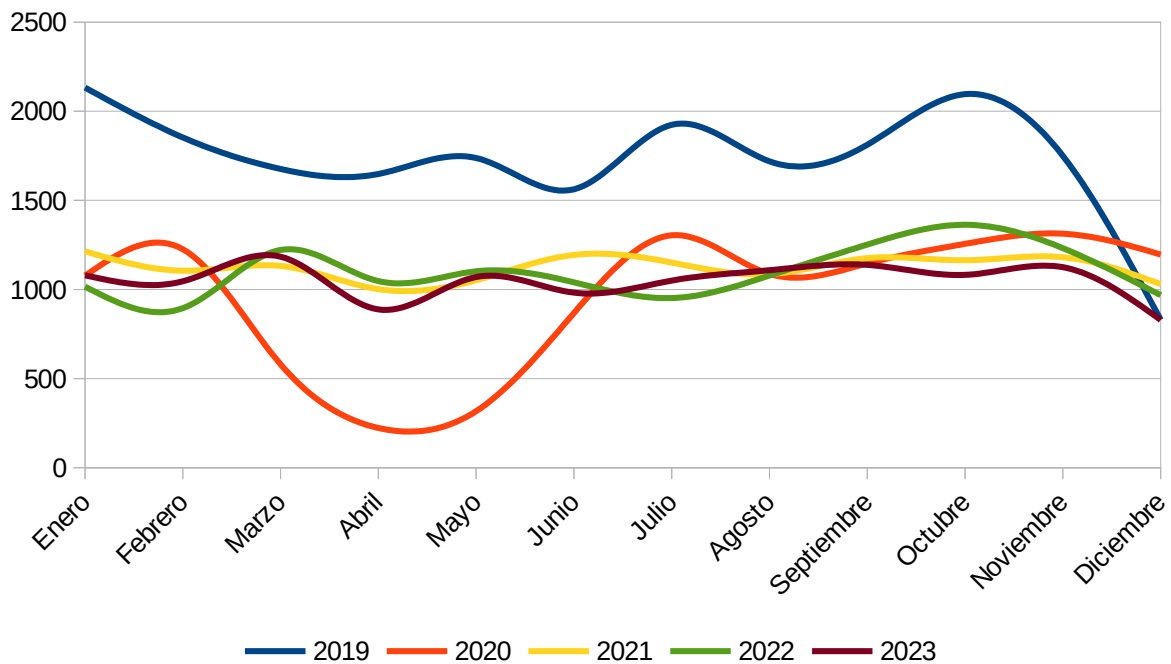
De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2023** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **12.582 reclamaciones**.

Ello supone que se ha producido un decremento en el número de reclamaciones durante el año 2022 de un **5%** respecto del año anterior.



En cuanto a la evolución mensual de las hojas de quejas y reclamaciones tramitadas por la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía, ha sido la siguiente:





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

MUNICIPIOS CON OMICS	SÍ OMIC		NO OMIC		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	11	10,68 %	92	89,32 %	103
CÁDIZ	18	40,00 %	27	60,00 %	45
CÓRDOBA	32	40,00 %	48	60,00 %	80
GRANADA	37	21,26 %	137	78,74 %	174
HUELVA	17	21,25 %	63	78,75 %	80
JAÉN	17	17,53 %	80	82,47 %	97
MÁLAGA	16	15,53 %	87	84,47 %	103
SEVILLA	19	17,92 %	87	82,08 %	106
ANDALUCÍA	167	21,19 %	621	78,81 %	788

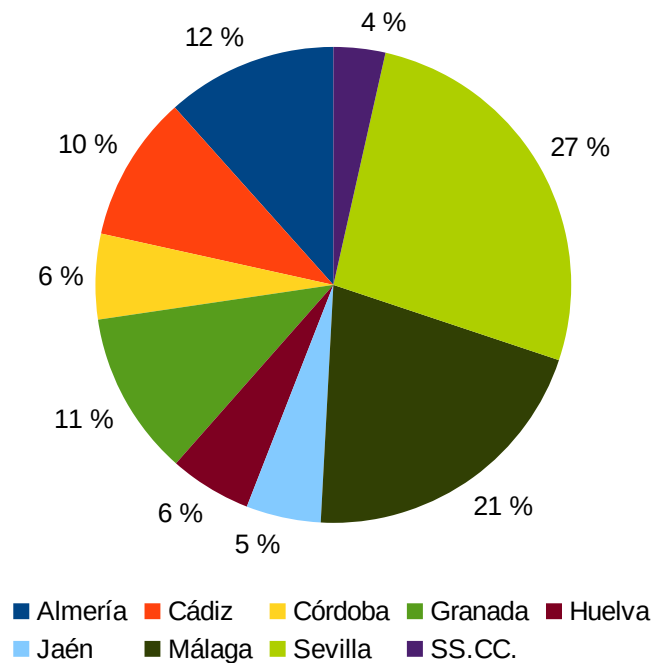
Como puede observarse, **5 municipios más que en 2022** han pasado a tramitar las hojas de quejas y reclamaciones con la nueva regulación aprobada por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, que entró en vigor el 9 de junio. Esto supone un total de 167 municipios, un 3% más, representando un 21,19% del total de municipios andaluces.





En cuanto a la distribución por oficinas gestoras de las reclamaciones, es la siguiente:

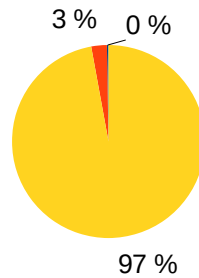
PROVINCIA	2022	2023	VARIACIÓN
ALMERÍA	1.416	1.460	3%
CÁDIZ	1.297	1.250	-4%
CÓRDOBA	905	730	-19%
GRANADA	1.327	1.404	6%
HUELVA	651	702	8%
JAÉN	638	639	0,2%
MÁLAGA	2.956	2.607	-12%
SEVILLA	3.342	3.347	0,25
SERVICIOS CENTRALES	651	443	-32%
TOTAL	13.183	12.582	-5%





En cuanto a la distribución por familias es la siguiente:

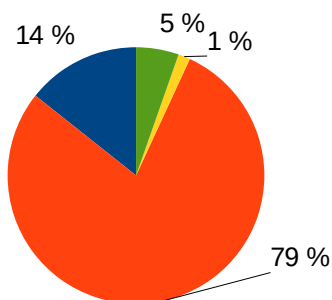
FAMILIA	2022	2023	VARIACIÓN
ALIMENTOS	34	34	0%
PRODUCTOS INDUSTRIALES	433	328	-24%
SERVICIOS	12.716	12.220	-4%
TOTAL	13.183	12.582	-5%



■ Alimentos ■ Productos industriales
■ Servicios

Según su naturaleza jurídica se clasifican en denuncias, reclamaciones, quejas o denuncias-reclamaciones:

TIPO	2022	2023	VARIACIÓN
DENUNCIAS	1.538	1.800	17%
RECLAMACIONES	10.683	9.917	-7%
QUEJAS	258	187	-27%
DENUNCIAS-RECLAMACIONES	704	678	-0,2%
TOTAL	13.183	12.582	-5%



■ Denuncias ■ Reclamaciones
■ Quejas ■ Denuncias-Reclamaciones





Los diez sectores más reclamados han sido:

ORDEN	2022		EVOLUCIÓN
	N.º RECLAMACIONES	SECTOR	
1º	2.454	Servicios esenciales	↔
2º	2.431	Comercios minoristas	↔
3º	966	Servicios de comunicaciones	↔
4º	823	Vehículos	↔
5º	683	Servicios de Asistencia Técnica	↑
6º	666	Transportes	↑
7º	614	Hostelería y Turismo	↑
8º	574	Financieras e Inversión	↓
9º	522	Servicios de Ocio y Juego	↑
10º	477	Servicios sanitarios	↓

Las principales causas que han originado estas reclamaciones en 2023 han sido:

- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente.
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.
- Irregularidades en la calidad de los servicios.
- Desatención a los consumidores.
- Suministros: Facturación.
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Contratos: incumplimiento precio.
- Suministro: disconformidad con los consumos.
- Daños materiales.





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

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

HOJ@ es un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Salud y Consumo, 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:

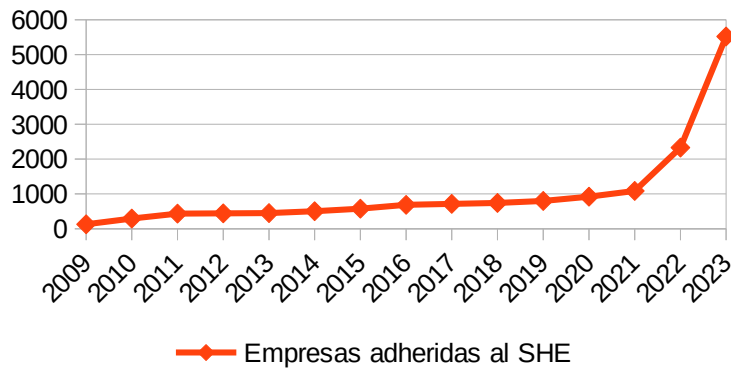
- Presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones de manera telemática a alguna de las empresas adheridas al sistema: en este caso todo el proceso se lleva a cabo de manera electrónica (cumplimentado del formulario por la persona consumidora, presentación de la reclamación a la empresa, recepción de la 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.

The screenshot displays the HOJ@ web interface. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familias'. At the top right is the 'HOJ@' logo and the text 'Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones'. On the left side, there is a vertical menu with links: 'Inicio', '¿Qué es HOJ@?', 'Preguntas Frecuentes', 'Contacto', and 'Normativa aplicable'. Below this is a section titled 'Enlaces recomendados' with links for 'Obtener el Certificado digital (FNMT)', 'Autofirma', 'Consumo Responde', and 'Presentación Electrónica General Junta de Andalucía'. The main content area is divided into two sections: 'Accesos con certificado digital' and 'Servicios sin certificado digital'. The 'Accesos con certificado digital' section contains two options: 'HOJ@ - Ciudadanía' (Presenta tus hojas a través de Internet) and 'HOJ@ - Empresas' (Gestiona tus hojas recibidas). The 'Servicios sin certificado digital' section contains two options: 'Empresas Adheridas' (Consulta las empresas adheridas a HOJ@) and 'Generación de hojas en PDF' (Obtén tu hoja ya cumplimentada en PDF).

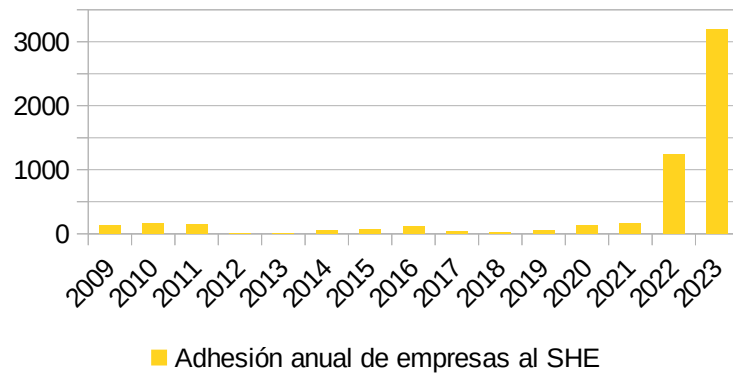




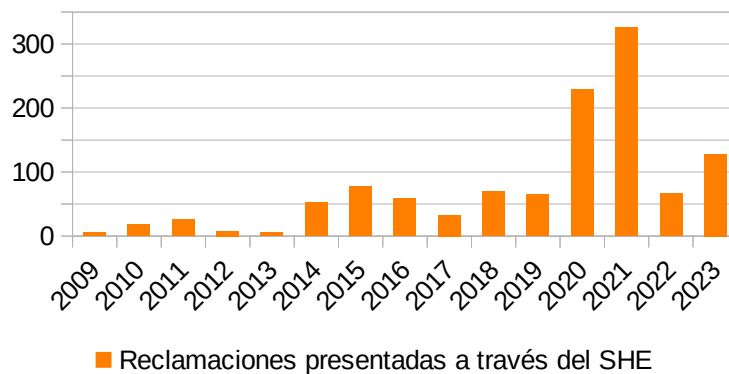
El año **2023** se han adherido **3.201 nuevas empresas** a Hoj@ y 8 se han dado de baja, con lo que se ha llegado a **5.519 empresas adheridas** al finalizar el año, esto es, un **136% de incremento**. La evolución ha sido la siguiente:



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



Durante 2023 **se han presentado 128 hojas de reclamaciones electrónicas**.





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	2.309 solicitudes de arbitraje. Suministros energéticos (74%) y servicios de telecomunicaciones (16%).
Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios	Ausencia o retrasos en la facturación eléctrica; incompreensión de la formación de precios y carácter elevado de los mismos; contratación no consentida de mercado libre y servicios accesorios; incumplimiento de oferta comercial o expectativas creadas en torno a instalaciones de autoconsumo.
Recomendaciones para evitar los litigios	Facturación en tiempo y forma o sanción a empresas; imposibilitar altas, bajas y modificaciones de contratos sin consentimiento expreso y escrito del cliente; refuerzo y mejora de la calidad de los servicios empresariales de atención a la clientela; simplificación de la factura; supresión de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión; penalización de incumplimiento de laudos y mediaciones.
Litigios inadmitidos y causas	128 solicitudes inadmitidas (9,4%) 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	547 procedimientos (40,22% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 108 (8%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; en 52 (3,8%) se desistió el solicitante; 128 (9,4%) fueron inadmitidos; 97 (7,1%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 162 (12%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación.
Duración media del procedimiento	271 días.
Índice de cumplimiento voluntario	La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente (90%)
Cooperación con redes de entidades acreditadas	Se participa en la Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo, y en la Red Andaluza de Arbitraje de Consumo
Evaluación de eficacia del procedimiento	El procedimiento es eficaz aunque debería mejorar su regulación para agilizarlo; racionalizar la organización territorial; 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	Subvenciones a organizaciones de personas consumidoras para formación de personal técnico; Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía; plan formativo para empleados públicos del Instituto Andaluz de Administración Pública.





Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo





ANEXO I

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



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



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





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

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

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

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

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





CRITERIOS ORIENTADORES

PRIMERO. Naturaleza voluntaria y finalidad de los criterios orientadores.

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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





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

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

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

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

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





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

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

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

QUINTO. Acreditación de árbitros/as de consumo.

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

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

a) Administraciones Públicas.

b) Personas consumidoras y usuarias.

c) Empresarial.

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

SEXTO. El Censo Árbitros/as Acreditados/as.

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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





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

ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES...

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





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



INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



CONSEJO GENERAL DEL
SISTEMA ARBITRAL DE
CONSUMO

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

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, regula en su artículo 13 la capacidad para ser árbitro, estableciendo que pueden serlo las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

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

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

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

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

CORREO ELECTRÓNICO:
Junta-nacional@consumo.

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





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

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

ACUERDO

Primero.- Capacidad

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

Segundo.- Honorabilidad, independencia e imparcialidad.

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

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





Tercero.- Cualificación

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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





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

CAPITULO II

Organización del Sistema Arbitral de Consumo

SECCIÓN 4.ª ÓRGANOS ARBITRALES

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

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

Artículo 17. *Acreditación de los árbitros.*

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

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





Artículo 18. Órganos arbitrales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

h) Levantar acta de las audiencias.

i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

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

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





Artículo 19. Órganos arbitrales unipersonales.

1. Conocerá de los asuntos un árbitro único:

a) Cuando las partes así lo acuerden.

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

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

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

Artículo 20. Órganos arbitrales colegiados.

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

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

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

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

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

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





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

Artículo 22. Abstención y recusación de los árbitros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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





Artículo 23. Retirada de la acreditación a los árbitros.

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

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

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

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





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

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 3.^a

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 23. Principios de independencia e imparcialidad.

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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





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

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS INFORMADORES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO V

DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN Y REPARACIÓN DE DAÑOS

Artículo 15. Arbitraje.

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





CÓDIGO IDENTIFICATIVO

(Página 2 de 3)

ANEXO III

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

002085/1/A02D





CÓDIGO IDENTIFICATIVO

(Página 3 de 3)

ANEXO III

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

002085/1/A02D

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

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

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

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

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





ANEXO VII: FICHA PÚBLICA DE ÁRBITRO/A DE CONSUMO

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

Nº Registro:



1	DATOS DEL ÁRBITRO	
	NOMBRE	
	APELLIDOS	
	ORGANIZACIÓN PROPONENTE	
	FECHA DE ACREDITACIÓN	
	DURACIÓN DEL MANDATO	
2	EXPERIENCIA	
	OCUPACIÓN	
	OTRA EXPERIENCIA A DESTACAR	
3	FORMACIÓN	
	TITILACIÓN	
	OTROS MÉRITOS	





X ENCUENTRO TÉCNICO
DE JUNTAS ARBITRALES
DE CONSUMO **30** AÑOS DEL ARBITRAJE
DE EN **ANDALUCÍA**

NOVIEMBRE
23 24

2023

GRANADA

1993

INFORME DE CONCLUSIONES DE
TALLERES Y COMUNICACIONES



ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA
Cuesta del Observatorio, 4 _ Granada



INTRODUCCIÓN

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre las personas profesionales de la resolución de conflictos de consumo en Andalucía. Los Encuentros son coordinados por el 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 más representativas de personas consumidoras y usuarias de Andalucía: ADICAE y FACUA

En Andalucía existen 18 Junta Arbitrales de Consumo. Todas ellas fueron constituidas por convenios suscritos por el respectivo Ayuntamiento o Diputación, la Junta de Andalucía y el Ministerio competente en materia de consumo. Son órganos independientes unos de otros, gestionados por la respectiva Administración.

OBJETIVOS

Favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las entidades que resuelvan conflictos de consumo ofrezcan procedimientos de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

COORDINACIÓN CIENTÍFICA

Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.

Profesor D. Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada.

DESTINATARIOS

Personal de las Juntas Arbitrales de Consumo; profesionales de consumo de las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Comunidades Autónomas); personal técnico de organizaciones empresariales y de personas consumidoras; responsables de los servicios de atención al cliente en las empresas; investigadores, alumnos y docentes universitarios.

LUGAR DE CELEBRACIÓN

Escuela Andaluza de Salud Pública. Campus Universitario de Cartuja. Cuesta del Observatorio, 4. Granada

ORGANIZA

Dirección General de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública

PROGRAMA

Día 23 de noviembre

9:00 – 9:20 **Recepción** de participantes y recogida de documentación.

9:20 – 9:30 **Bienvenida y presentación institucional** de la Directora Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública, Dña. Blanca Fernández-Capel Baños.

9:30 – 9:45 **Inauguración** del X Encuentro a cargo de la Directora General de Consumo, Dña. Milagros de Borbón y Cruz.

9:45 – 10:00 **Saludo institucional** de representantes de la FAMP, CEA, ADICAE y FACUA.

10:00 – 11:00 Conferencia inaugural: ***Digitalización e integración de sistemas de inteligencia artificial en la resolución alternativa de litigios de consumo: claves para un proceso de cambio centrado en el ser humano, a cargo de*** D. Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático de Derecho internacional privado y Director de la Unidad de Excelencia de Investigación “Sociedad Digital: Seguridad y Protección de Derechos” (Universidad de Granada). Es Fellow del National Center for Technology and Dispute Resolution y Miembro Asociado del Instituto Hispano Luso Americano Filipino de Derecho internacional.

11:00 – 11:30 **Descanso-desayuno** en la cafetería de la EASP.

11:30 – 12:30 Conferencia: ***El arbitraje de Consumo y los incentivos empresariales a la adhesión en Portugal***, a cargo de Cátia Marques Cebola, Profesora Adjunta en la Escola Superior de Tecnología y Gestión del

Politécnico de Leiria (Portugal) y Coordinadora del polo de investigación del IJP-IPleiria.

12:30 – 13:30 Conferencia: **Modelos para favorecer el pacto entre las partes en la resolución alternativa de litigios de consumo: examen de las prácticas e incentivos empresariales en Reino Unido**, a cargo de Pablo Cortés, Chair in Civil Justice, University of Leicester (Reino Unido). Acreditado a Catedrático por la ANECA (España).

13:30 – 14:00 Presentación de **comunicaciones**.

Día 24 de noviembre

9:30 – 11:00 **Mesa redonda técnica y debate sobre el futuro del Sistema Arbitral de Consumo:**

Dña. Alicia Menéndez González, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo Nacional.

D. José María de la Higuera Ortiz, Secretario de la Junta Arbitral Municipal de Granada.

D. Miguel Ángel Díaz Laglera, Jefe de Área de Arbitraje del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dña. Lola Gessa Sorroche, vocal-árbitro empresarial de consumo y responsable PRL y Consumo del Área Jurídica y Relaciones Laborales, de la Confederación Empresarial de Andalucía.

D. Francisco Javier Jiménez Chacón, abogado y árbitro de consumo, colaborador de ADICAE y vicepresidente del

Grupo Derecho de Consumo del ICAGR.

Modera: D. Daniel Escalona Rodríguez, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

11:00 – 11:30 **Descanso-desayuno** en la cafetería de la EASP.

11:30 – 13:00 **Talleres prácticos** de análisis y debate:

Taller 1: Mecanismos para incrementar la adhesión empresarial al arbitraje de consumo en sectores estratégicos (entidades financieras, grandes superficies).

Taller 2: Criterios para delimitar responsabilidades de comercializadoras y distribuidoras de energía en los arbitrajes de consumo.

Taller 3: Entidades ADR generalistas (Juntas Arbitrales de Consumo) y/o sectoriales (p.ej. Autoridad de Defensa del Cliente Financiero).

Taller 4: Malas prácticas a evitar y buenas a seguir en el procedimiento arbitral de consumo a partir de supuestos prácticos (práctica de requerimientos, trato a la ciudadanía, redacción de laudos, práctica de notificaciones, etc.).

13:00 – 14:00 **Plenario** de conclusiones de los talleres.

14:00 **Clausura** del X Encuentro.

RESUMEN DE TALLERES

Taller 1: Mecanismos para incrementar la adhesión empresarial al arbitraje de consumo en sectores estratégicos (entidades financieras, grandes superficies).

1. PLANTEAMIENTO.

El arbitraje de consumo es un mecanismo eficaz para resolver las controversias entre personas consumidoras y empresas, ya que el laudo arbitral dirime el conflicto y resulta de cumplimiento obligatorio para ambos. Sin embargo, el sometimiento al arbitraje de consumo es voluntario y no todas las empresas lo aceptan como forma de resolver las reclamaciones de la clientela. En este taller se trata de analizar qué acciones se podrían realizar para aumentar la confianza de empresas y profesionales en el sistema arbitral de consumo y lograr una mayor adhesión al mismo, especialmente de las que pertenecen a sectores estratégicos.

2. PERFIL DE LOS ASISTENTES.

- Empresas y profesionales.
- Representantes empresariales.
- Juntas Arbitrales de Consumo.

3. CUESTIONES A ANALIZAR.

a) Posibles razones para la baja adhesión en determinados sectores (banca, seguros, grandes superficies): falta de confianza, falta de incentivos, falta obligatoriedad, etc.

b) Responsabilidad de las asociaciones empresariales. ¿Qué pueden hacer más? Campañas informativas, requisitos de pertenencia, propuestas de más árbitros, acciones formativas, etc.

c) Responsabilidad de las Administraciones ¿Qué deben cambiar? Mejor regulación, más rapidez, más incentivos, más calidad, mejor formación, mejor relación con las empresas, etc.

4. METODOLOGÍA

- Se organizaron cuatro grupos de trabajo. Cada grupo recogió sus aportaciones en tarjetas.
- Se planteó que respondieran a las siguientes cuestiones:
 - Indicar las razones para la baja adhesión. Una razón por tarjeta
 - Indicar las estrategias a adoptar para incrementar esta adhesión por parte de las asociaciones empresariales y de la administración. Una estrategia por tarjeta, indicando si es para las asociaciones empresariales o para la administración.
- Posteriormente se estableció la puesta en común en panel agrupando por dimensiones y el debate para acordar las conclusiones.
- Finalmente eligieron a una persona que hizo de portavoz del taller en el plenario.

5. CONCLUSIONES.

a) Razones para la baja adhesión

Falta de confianza

- En el Servicio Andaluz de Consumo
- En la ausencia de la unanimidad de criterios en las resoluciones
- Por la escasa implicación política a nivel económico
- En el sistema, por escasa formación/ especialización de los árbitros
- Fomentar la excesiva reclamación de sus clientes

Falta de información

- Hacia el consumidor y las empresas
- Falta de conocimientos de incentivos /ventajas económicas SAC

b) Estrategias a adoptar

Para la Administración:

- Efecto llamada: publicidad por parte de las empresas adheridas
- Publicidad más atractiva/ impactante a nivel nacional del Servicio Andaluz de Consumo.
- Realización de campañas publicitarias.
- Incentivos a las empresas adheridas
- Adhesión de empresas públicas: predicar con el ejemplo

Para las Asociaciones Empresariales

- A través de sus organizaciones empresariales impartir charlas informativas a las empresas de dicho sector.

Taller 2: Criterios para delimitar responsabilidades de comercializadoras y distribuidoras de energía en los arbitrajes de consumo.

1. PLANTEAMIENTO.

En numerosas ocasiones, las personas consumidoras tienen un conflicto en materia de suministro de energía que se refleja en una factura elevada (comercializadora) pero que trae causa en un mal funcionamiento del contador, de la red de distribución, de la lectura de consumos, etc. (distribuidora). Para complicarlo todo más, hay comercializadoras que sí están adheridas al arbitraje de consumo, pero muchas distribuidoras no lo están. ¿Cómo determinar la responsabilidad de cada empresa cuando el consumidor se relaciona directamente tan sólo con una de ellas?

2. PERFIL DE LOS ASISTENTES.

- Empresas y profesionales.
- Representantes empresariales.
- Juntas Arbitrales de Consumo.

3. CUESTIONES A ANALIZAR.

a) Cuando un conflicto trae causa en una actuación de la distribuidora, ¿una solicitud de arbitraje dirigida a la comercializadora debe inadmitirse?

b) En el supuesto anterior, ¿es posible una subsanación o mejora de solicitud para agilizar la tramitación?

c) La comercializadora debe responder por la distribuidora o el consumidor debe dirigirse expresamente a la segunda.

d) ¿Es posible fijar los límites de responsabilidad de cada empresa?

4. METODOLOGÍA

- Se organizaron 2 grupos de trabajo con las personas asistentes al taller. Cada grupo respondió a las cuestiones planteadas y se recogieron las respuestas en unas fichas de trabajo elaboradas para tal fin.
- A continuación, se puso en común las aportaciones de cada grupo y se estableció un debate para llegar a acuerdos y conclusiones.
- Finalmente eligieron a una persona que hizo de portavoz del taller en el plenario.

5. CONCLUSIONES.

a) Cuando un conflicto trae causa en una actuación de la distribuidora, ¿una solicitud de arbitraje dirigida a la comercializadora debe inadmitirse?

DEPENDENDE:

Muchos consumidores no conocen que existen dos contratos: uno del que son conscientes, con la comercializadora, por eso le reclaman, pero el segundo: el contrato ATR puede estar contraído directamente con la Distribuidora, o autorizar a la comercializadora a que lo firme por el cliente. En TAL CASO SI, y eso lo debe valorar el Colegio para resolver:

Pues no puede perderse de vista que el laudo es “cumplible, pues la ejecución del laudo puede no ser realizable, por no ser parte del expediente arbitral. Ahora bien, si es posible aplicar el “solve et repete”.

b) En el supuesto anterior, ¿es posible una subsanación o mejora de solicitud para agilizar la tramitación?

Si, desde los agentes intervinientes (OMICs, Juntas Arbitrales... servicios de reclamación) sería muy valorable que se pudiera discriminar la afección de un eventual laudo al fondo del asunto, y para ello debería ofrecer una asistencia y saber las OMICs qué documentación debe requerirse si acude a ellos.

c) La comercializadora debe responder por la distribuidora o el consumidor debe dirigirse expresamente a la segunda.

Si. Respecto al cliente No en sede Junta Arbitral

Ya en sede de arbitraje, el problema es la legitimación pasiva, pues ese laudo no le podrá obligar...más vale acudir a invocarle a la Distribuidora, si está adherida, la lealtad institucional para que colabore; y si no está adherida entonces se debe indicar que acuda por la vía oportuna: sea a Industria o lo que se estime oportuno.

d) ¿Es posible fijar los límites de responsabilidad de cada empresa?

Hay límites que no son muy claros. Depende del caso sobre todo en cuestiones que afectan a miles de suministros. Sin embargo, a otras si afectan a la praxis o impericia de quienes participan en el sistema comercial.

Taller 3: Entidades ADR generalistas (Juntas Arbitrales de Consumo) y/o sectoriales (p.ej. Autoridad de Defensa del Cliente Financiero).

1. PLANTEAMIENTO.

En la actualidad coexisten una pluralidad de instrumentos administrativos que tramitan, con mayor o menor fortuna, las reclamaciones de consumo, y dependen de Administraciones diferentes. Así, por un lado, están los mecanismos generalistas (Juntas Arbitrales de Consumo, OMICs, Servicios de Consumo, Centro Europeo del Consumidor...). Por otro lado, están los mecanismos sectoriales, que sólo tramitan reclamaciones de una temática concreta (Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Juntas Arbitrales de Transporte, etc.). Algunos están acreditados ante la UE y otros no. Además de su conocimiento y de aplicar el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, resulta necesario reflexionar sobre qué organismos recomendar a los consumidores y cuándo hacerlo, así como cómo se vislumbra el futuro.

2. PERFIL DE LOS ASISTENTES.

- Juntas Arbitrales de Consumo.
- OMICs.
- Universidad.
- Administraciones Públicas.
- Consumidores.

3. CUESTIONES A ANALIZAR.

a) ¿Conoce qué organismos existen realmente? ¿Cómo podrían conocerse mejor?

b) ¿En qué supuestos debería recomendarse acudir a uno u otro? ¿Le parece correcto el criterio del Decreto 82/2022, de 17 de mayo?

c) ¿Cómo ve en el futuro la coexistencia de organismos sectoriales especializados con otros generalistas?

4. METODOLOGÍA

- Se organizaron 2 grupos de trabajo con las personas asistentes al taller. Cada grupo respondió a las cuestiones planteadas y se recogieron las respuestas en unas fichas de trabajo elaboradas para tal fin.
- A continuación, se puso en común las aportaciones de cada grupo y se estableció un debate para llegar a acuerdos y conclusiones.
- Finalmente eligieron a una persona que hizo de portavoz del taller en el plenario.

5. CONCLUSIONES.

a) ¿Conoce qué organismos existen realmente? ¿Cómo podrían conocerse mejor?

Se conocen las más comunes.

Se podrían conocer mejor mediante:

- La elaboración de un listado que permita dar a conocer las ADR generalistas y sectoriales, que sea renovable anualmente.
- La inclusión en ese listado las asociaciones de consumidores.
- A través de una referencia informativa en el ticket o factura de compra, describiendo la posibilidad que tiene la persona consumidora del servicio de reclamación.
- Mediante la legislación pertinente que apoye la información de los derechos del consumidor en los tickets y facturas.

b) ¿En qué supuestos debería recomendarse acudir a uno u otro?

Recomendaríamos acudir a los organismos sectoriales siempre y cuando sus resoluciones sean vinculantes y rápidas en el tiempo.

Según la normativa dependiendo del territorio, la temática y la cuantía, diferenciando si se trata de comercio físico u online.

¿Le parece correcto el criterio del Decreto 82/2022, de 17 de mayo?

El cambio de criterio implantado por el susodicho decreto consideramos que es correcto, siendo la OMIC la que asesore al consumidor acudir a un organismo u otro.

c) ¿Cómo ve en el futuro la coexistencia de organismos sectoriales especializados con otros generalistas?

Es buena la coexistencia siempre y cuando haya normativa que regule de forma clara las competencias de los ADR sectoriales y generalistas.

Tener en cuenta que la legislación ha de ser clara para las personas consumidoras.

Se puede utilizar mecanismos de inteligencia artificial para elegir el medio adecuado de resolución de conflictos.

Taller 4: Malas prácticas a evitar y buenas a seguir en el procedimiento arbitral de consumo a partir de supuestos prácticos (práctica de requerimientos, trato a la ciudadanía, redacción de laudos, práctica de notificaciones, etc.).

1. PLANTEAMIENTO.

Tras 30 años de funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, la experiencia acumulada nos permite extraer qué prácticas deben seguirse y cuáles evitarse en el procedimiento arbitral.

2. PERFIL DE LOS ASISTENTES.

- Juntas Arbitrales de Consumo.
- OMICs.
- Consumidores.
- Empresas.

3. CUESTIONES A ANALIZAR.

a) La solicitud de arbitraje y preparación del expediente: buenas y malas prácticas.

b) La fase administrativa (admisiones, inadmisiones, traslados, subsanaciones, citaciones): buenas y malas prácticas.

c) La audiencia arbitral (presencialidad, videoconferencia, papel de secretaria y árbitros, acta, suspensiones, requerimientos, deliberaciones...): buenas y malas prácticas.

d) El laudo arbitral (ponencia, redacción, fundamentación, aclaraciones, ejecución, notificación): buenas y malas prácticas.

4. METODOLOGÍA

- Se organizaron 2 grupos de trabajo con las personas asistentes al taller. Cada grupo respondió a las cuestiones planteadas y se recogieron las respuestas en unas fichas de trabajo elaboradas para tal fin.
- A continuación, se puso en común las aportaciones de cada grupo y se estableció un debate para llegar a acuerdos y conclusiones.
- Finalmente eligieron a una persona que hizo de portavoz del taller en el plenario.

5. CONCLUSIONES.

	BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
La solicitud de arbitraje y preparación del expediente	<p>La solicitud de arbitraje colgada en la web de Consumo</p> <p>Lenguaje claro. Ej. reclamante-reclamado especificar persona reclamante- empresa reclamada</p> <p>En la solicitud, opción de relación para aportar documentos, especificando el tipo de documentos</p>	<p>Dificultad en la forma de notificación electrónica en la solicitud</p> <p>Lenguaje excesivamente técnico</p> <p>El objeto de la reclamación no queda suficientemente claro.</p>
La Fase Administrativa	<p>Disponibilidad de segunda persona que comprueba inadmisiones.</p> <p>Diferentes canales de información y comunicación, diferentes horarios</p>	<p>Empresa reclamada no recibe siempre notificación de que se haya cerrado el proceso de mediación</p> <p>Entender que el reclamante desiste cuando no responde a la propuesta de resolución de la empresa en la fase de mediación</p>
La Audiencia Arbitral	<p>Enviar con antelación el expediente a los árbitros</p> <p>Respetar los tiempos</p> <p>Dar la palabra al reclamante para que explique su reclamación y su pretensión</p> <p>Importancia de la posibilidad de realizar la audiencia por videoconferencia</p> <p>Grabación de la audiencia por videoconferencia</p> <p>En el mismo trámite, aceptación a trámite y comunicación de la fecha de la vista</p>	<p>Notificación y citación a la empresa llega con muy poco tiempo de antelación</p> <p>No se persona el reclamante y reclamado</p> <p>No respetar los tiempos establecido en la convocatoria</p>
El Laudo Arbitral	<p>Simplificar el lenguaje del contenido del laudo</p> <p>Enviar una última comunicación a la empresa para se ejecute el laudo en caso de que lo requiera el reclamante</p> <p>Que la reclamada comunique el cumplimiento del laudo</p> <p>Redacción del laudo en el mismo día</p>	<p>Falta de formación continua de los componentes del colegio arbitral</p> <p>Que el laudo no especifique claramente la decisión arbitral</p> <p>Que la redacción del laudo exceda el tiempo estipulado</p>

COMUNICACIONES

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN UN MUNICIPIO
MANCHEGO:

QUINTANAR DE LA ORDEN

M.ª Piedad Escudero

Técnico consumo Ayto. Quintanar de la Orden, Toledo.

Granada. 23,24/11/2023

Comenzaré mi exposición, dando por hecho, que el receptor sabe con total exactitud el tema que nos ocupa, no es para nada desconocido ni nuevo, por ello confío en que existirá un gran grado de COMUNICACIÓN que es de lo que se trata, además de darse otros elementos que deben existir en la comunicación como son el estado emocional del receptor que es totalmente adecuado, relajado, descansado, etc., incluso me atrevo a decir de gusto, pues los trabajadores de consumo les apasionan sus trabajos

No voy a hablar de porcentajes de laudos favorables al consumidor, ni de los arbitrajes celebrados con un árbitro, con tres, etc. ni tan siquiera de las vistas celebradas, pues no poseo esos datos ni se han solicitado.

Vengo a transmitir, la experiencia de lo que es el ARBITRAJE DE CONSUMO en una Oficina Municipal de Información al Consumidor, en la que se tiene experiencia de este sistema a pesar de no existir junta arbitral ni colegio arbitral.

Cuando se comenzó la andadura con esta unidad de Oficina, en este municipio manchego, existían tres empresas que en ese momento pertenecían al **SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**, el superior jerárquico, recomendó que se hiciera una "batida" para que las empresas existentes se adhirieran a un sistema que la administración estaba detrás, pero que, en ese momento, no se sabía muy bien cuál era su funcionamiento.

Y así fue, poco a poco, se fueron visitando establecimientos de todo tipo, floristería, textiles, peluquerías, panaderías, talleres de vehículos, estudios de fotografía, empresas de construcción, etc. para ofrecerles su adhesión. Las empresas eran algo reticentes para pertenecer a "algo" sin tener que abonar ningún tipo de cuota, y así era.

Por otro lado, tampoco se les podía ofrecer mucho, salvo un distintivo, una pegatina, de la administración con la que daban cierta confianza a sus consumidores y usuarios, una cierta garantía adicional del establecimiento.

Un acicate que se les mostraba era que normalmente los establecimientos que mostraban voluntad para pertenecer con carácter general al Sistema Arbitral de Consumo mediante su adhesión, pocas veces lo tenían que utilizar, pues eran establecimientos dialogantes, correctos, en los que no surgían problemas de consumo.

Ante esta situación, comprobando que en los primeros años por el 1994, se adherían una media de 30 empresas, se decidió que en los calendarios que se realizarán desde el ayuntamiento, aparecerían los nombres de la empresas que cada año se habían adherido, dotando a las empresas de un número de calendarios para su reparto entre sus clientes.

Además, para potenciar el consumo en estos establecimientos, cuando se realizan actividades de ocio, tales como viajes, visitas culturales, etc. Las cuotas que se pagan se ven reducidas si prueban mediante ticket o factura de su compra en dichos establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, siendo también ocasión para explicar a los consumidores en qué consiste este sistema, en un terreno neutral y tranquilo, acaparando toda su atención, cómo es en la Oficina de consumo.

Particularmente, creemos en él como en un mecanismo eficaz, económico, asequible, imparcial, transparente, etc., en el que cuando funciona, podemos poner nuestra esperanza, en que se va a hacer "justicia" en equidad, con el añadido de cierta o no rapidez y gratuidad.

Al ser nuestro municipio de 12000 habitantes, existe bastante retroalimentación, respecto a la información de los laudos que se han ido celebrando tras ser trasladadas las solicitudes de arbitraje, algunos de cantidades hasta de 12000 € de constructoras, que se han tenido que llevar a los juzgados para que sean ejecutados, otros de televisores devueltos, facturas recuperadas en su totalidad, otras anuladas, devoluciones por no recibir notificaciones de cartas, etc., en fin la resolución de los conflictos que de otra forma, quizás hubieran quedado sin resolver. Casos curiosos, cómo el empresario que no quiere

pertenecer y qué cuando actúa como consumidor lo utiliza con un resultado de satisfacción.

Confiamos en que avance, que se disponga de más personal, más técnicos, más peritos, más adhesiones de empresas que prestan servicios a través de la administración, **más interés** por todas las partes implicadas

Recordemos cuando por el año 2013, hubo problemas muy serios con productos bancarios, para dilucidar y resolver, cómo se creó un arbitraje específico y funcionó, pues así debería ser pero con carácter general.

Este sistema se creó para dar confianza a las partes, implicadas, consumidores y empresas, una vez que se ha conseguido esa confianza, cómo método alternativo, eficaz, gratuito, para ambos, en el que mediante un acuerdo, se comprometen a someter la decisión de sus diferencias a un tercero IMPARCIAL, el árbitro o árbitros.

RESUMEN.

EL ARBITRAJE DE CONSUMO, de todos es sabido que es un mecanismo, eficaz, accesible, gratuito, rápido, para resolver conflictos en materia de consumo. El pequeño-gran inconveniente es que, al ser VOLUNTARIO, solo si la otra parte está adherida con carácter general o dice que sí para el caso particular, podrá someterse esa controversia al procedimiento arbitral.

Para poder remediar esta situación, desde el ayuntamiento de Quintanar de la Orden, siempre se impulsó la adhesión empresarial al Sistema Arbitral de Consumo.

Así el inconveniente se vendrá a resolver si las empresas con carácter general pertenecen a él.

Por ello se llevó a cabo, la presentación personal del sistema a todo tipo de empresarios: comerciantes de textil y calzado, empresas de construcción, peluquerías, panaderías, estudios de fotografía, telefonía, electrodomésticos,

mercerías, restauración, etc., explicándoles personalmente en qué consiste y cuáles son sus ventajas para sus consumidores y para ellos mismos.

La adhesión se fue realizando año tras año de un buen número de empresas. Así para que la otra parte reconociera y conociera en qué consiste el Sistema arbitral se editaron calendarios en los que aparecían el nombre de las empresas adheridas en el último año, se aplican descuentos a los consumidores que compran o contratan en estos establecimientos, mediante el correspondiente ticket o factura, en actividades de ocio.

Es una tranquilidad y un orgullo poder apoyar al SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO desde la administración local.

LA ORDENANZA MUNICIPAL PARA LA DEFENSA
DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
DEL MUNICIPIO DE ALBOLOTE (GRANADA), UNA
HERRAMIENTA LEGAL, ÚTIL Y PRÁCTICA PARA LA
RESOLUCIÓN DE LOS LITIGIOS EN MATERIA DE
CONSUMO

José Antonio Rodríguez Huertas

Coordinador Técnico del Servicio Municipal De Consumo

Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (O.M.I.C.)

Escuela Local De Consumo De Albolote (E.L.C.A)

INDICE:

- 1.1. INTRODUCCIÓN.
- 1.2. CUESTIONES PRÁCTICAS SOBRE LAS ORDENANZAS Y REGLAMENTOS DE CARÁCTER GENERAL.
- 1.3. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA ORDENANZA.
- 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA ORDENANZA.
- 1.5. CONTENIDOS DE LA ORDENANZA.
- 1.6. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN LOCAL EN CONSUMO.
- 1.7. EPILOGO.

1.1. INTRODUCCIÓN:

Los poderes públicos en general, y en especial las Administraciones Locales, que son las más cercanas a la ciudadanía, tienen como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de las personas consumidoras y usuarias. Haciendo un mayor hincapié a los colectivos más vulnerables.

Es un hecho, la diversidad de normativa existente en materia de protección a las personas consumidoras. No obstante, a nivel local no se prodiga lo suficiente la aprobación y puesta en funcionamiento de ordenanzas municipales de protección a las personas consumidoras en el conjunto de las Entidades Municipales. A modo de ejemplo, hay que citar al Ayuntamiento de Albolote (Granada), que ha realizado una apuesta valiente, decidida y comprometida con la elaboración, aprobación y entrada en vigor de una ordenanza de estas características. Siendo las finalidades de la misma:

1. Concretar el ejercicio de las competencias y procedimientos del Ayuntamiento de Albolote en relación con la defensa de las personas consumidoras y usuarias.
2. Establecer las funciones y competencias de las unidades administrativas con las que se dota el Ayuntamiento de Albolote, a través del Servicio Municipal de Consumo: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Escuela Local de Consumo (ELCA).
3. Establecer el procedimiento de mediación de consumo local, cómo herramienta de primer orden para la resolución del conflicto-litigio en primera instancia.
4. Dotar a las personas de Albolote de un instrumento jurídico para la defensa de sus intereses en su condición de personas consumidoras y usuarias.
5. Empoderar el Área de Consumo en la estructura política y administrativa del Ayuntamiento de Albolote.

1.2. CUESTIONES PRÁCTICAS SOBRE LAS ORDENANZAS Y REGLAMENTOS DE CARÁCTER GENERAL:

La aprobación de las Ordenanzas y Reglamentos de carácter general requiere un previo ejercicio de definición que nos permita su ulterior distinción tanto de las ordenanzas de tipo fiscal como de la reglamentación orgánica (reglamento Orgánico) o, incluso, de las de los actos administrativos singulares con efectos frente a un número indeterminado de sujetos.

Precisamente la distinción de las Ordenanzas con estos últimos, los actos administrativos singulares con efectos frente a un número indeterminado de sujetos, no ha sido siempre fácil. Son elementos de diferenciación tanto su finalidad, ya que los reglamentos están destinados a regular de modo permanente determinadas situaciones o el efecto de ciertos actos obedeciendo al principio de «no consunción» mientras que los actos administrativos se agotan en virtud de su aplicación, como sus efectos, ya que las normas reglamentarias dan lugar a la existencia de derechos y deberes.

En cuanto a la diferenciación entre los Reglamentos en general y el Reglamento Orgánico, su relativo sincretismo se debe en parte al texto del art. 22.2 d) de la Ley de Bases de Régimen Local (LBRL), que atribuye al Pleno la aprobación «del Reglamento Orgánico y de las Ordenanzas», lo que se ha interpretado en ocasiones como una definición de que todas las normas reglamentarias pertenecerían de alguna forma al Reglamento orgánico en lugar de considerar, únicamente, las normas referentes a la regulación de los órganos complementarios tal y como establece la LBRL, art. 20.1 c) y art. 20.3.

Finalmente, su diferenciación con Ordenanzas de tipo fiscal o disposiciones presupuestarias, establecidas en el Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (arts. 17 y 168 respectivamente) de acuerdo con lo establecido en el art. 106.2 y 111 de la L.B.R.L. se excluyen de lo previsto en el art. 70.2 en relación con el 65.2 de la L.B.R.L. En consecuencia, quedan fuera de la regulación general:

- Las ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos propios.
- Las ordenanzas generales de gestión, recaudación e inspección.
- Las disposiciones interpretativas y aclaratorias de las mismas.
- Las disposiciones presupuestarias.

1.3. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA ORDENANZA:

1. Iniciación del expediente, de oficio, mediante providencia de Alcaldía.
2. Elaboración del proyecto de disposición general.
3. Informe técnico.
4. Informe jurídico.
5. Propuesta de resolución.
6. Dictamen de Comisión Informativa.
7. Acuerdo del Pleno de aprobación inicial de la Ordenanza, Reglamento o disposición de carácter general.
8. Información pública, mediante publicación en el Tablón de Edictos y Boletín Oficial de la Provincia (BOP) por el plazo mínimo de 30 días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.
9. Audiencia previa a las asociaciones vecinales y de defensa de los consumidores y usuarios establecidos en el Municipio que estén inscritas en el Registro correspondiente de asociaciones vecinales y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.
10. Propuesta de resolución.
11. Dictamen de Comisión Informativa.
12. Acuerdo plenario sobre resolución de reclamaciones y sugerencias, en sus casos presentados, y aprobación definitiva de la Ordenanza, Reglamento o

disposición de carácter general.13. Publicación del texto íntegro de la Ordenanza, Reglamento o disposición de carácter general en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y Tablón de Edictos.

14. Remisión del acuerdo de aprobación definitiva a la Administración General del Estado y a la Comunidad Autónoma.

15. Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, publicación del Acuerdo de aprobación definitiva y del texto íntegro de la Ordenanza o Reglamento en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA ORDENANZA:

- ✓ Dotar al conjunto de la ciudadanía de Albolote de un instrumento jurídico para la defensa de sus intereses en su condición de personas consumidoras y usuarias.
- ✓ Dignificar y perpetuar el Área de Consumo en la estructura política y administrativa del Ayuntamiento de Albolote.
- ✓ Regularizar el Servicio Municipal de Consumo y la Escuela Local de Consumo (ELCA).
- ✓ Dotar de una regularización jurídica al proyecto de la Escuela Local de Consumo de Albolote (ELCA).

1.5. CONTENIDOS DE LA ORDENANZA:

La ordenanza se estructura de los siguientes apartados:

1º.- Una **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**, o preámbulo. Sin embargo, a pesar de la atribución genérica, se precisa regular la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias del municipio de Albolote habiendo elaborado una ordenanza municipal que regula los servicios municipales de consumo, con la siguiente finalidad:

-Concretar el ejercicio de las competencias y procedimientos del Ayuntamiento de Albolote en relación con la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

-Establecer las funciones y competencias de las unidades administrativas con las que se dota el Ayuntamiento de Albolote, a través del Servicio Municipal de Consumo: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Escuela Local de Consumo (ELCA).

2º.- El **Capítulo I**, dedicado al **OBJETO, ÁMBITO TERRITORIAL, PRINCIPIOS GENERALES, FUNDAMENTOS JURÍDICOS Y DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**. Que consta de cinco artículos:

Artículo 1º. Objeto.

Artículo 2º. Ámbito Territorial.

Artículo 3º. Principios Generales.

Artículo 4º. Fundamentos Jurídicos.

Artículo 5º. Derechos de las personas consumidoras y usuarias.

3º.- El **Capítulo II**, donde se establecen las **DEFINICIONES** de las partes que intervienen en el proceso de consumo. Consta de un solo **artículo el nº 6**, que contiene las definiciones de: "Consumidores y usuarios; Destinatarios finales; Bienes o servicios; Bienes de primera necesidad y servicios esenciales; Órganos de defensa del consumidor; Servicios de la sociedad de la información; Empresario; Productor; Producto; Proveedor."

4º.- El **Capítulo III**, versa sobre **NORMAS DE CARÁCTER GENERAL SOBRE EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO DE ALBOLOTE**. El objetivo es la creación de una estructura administrativa, que están integrada por dos unidades: la Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (OMIC) y la

Escuela Local de Consumo de Albolote (ELCA). Asimismo, se creó la figura de un Coordinador del Servicio junto con las funciones a realizar.

Consta de 3 artículos:

Artículo 7º. Servicio Municipal de Consumo.

Artículo 8º. Coordinación Local.

Artículo 9º. Funciones municipales en el ámbito de consumo.

5º.- El **Capítulo IV**, dedicado a la **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (OMIC): ESTRUCTURA, FUNCIONES, PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL**. Consta de cuatro artículos:

Artículo 10º. Funciones de la O.M.I.C.

Artículo 11º. Procedimiento de mediación.

Artículo 12º. Cooperación Institucional.

Artículo 13º. Financiación.

Artículo 14º. Descripción.

Artículo 15º. Objetivos.

Artículo 16º. Contenidos de la formación a impartir por la ELCA.

Artículo 17º. Destinatarios.

Artículo 18º. Metodología didáctica.

Artículo 19º. Medios de apoyo de la Escuela Local de Consumo de Albolote (ELCA).

Artículo 20º. Actividades complementarias a desarrollar.

Artículo 21º. Financiación y colaboración.

Finalmente, consta de una **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**, y **DISPOSICIÓN FINAL**.

1.6.- EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN LOCAL EN CONSUMO:

La ordenanza hace mención a la regulación del procedimiento de resolución de litigios en materia de consumo, estableciéndose el proceso de mediación. El artículo 11 de la citada, establece pormenorizadamente los pasos a seguir.

Así pues, el apartado 1, versa sobre la obligación que tiene el propio Ayuntamiento en la promoción e implantación de la mediación, canalizándose a través de la OMIC. El tenor literal del citado apartado es: ***“1. El Ayuntamiento de Albolote promoverá y ejercerá la mediación a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor”.***

En el apartado 2, se detallan la filosofía y reglas generales de este procedimiento, siendo uno de los objetivos principales, la sustanciación del litigio en primera instancia, con la finalidad de intentar evitar utilizar otros escenarios secundarios, como son el arbitraje de consumo o procedimientos judiciales. Cuyo tenor literal es: ***“2. El sistema de mediación de consumo, como fórmula voluntaria de resolución alternativa y extrajudicial de conflictos, se sustanciará a través de un procedimiento rápido, sencillo y gratuito, mediante el cual las partes enfrentadas solicitan y aceptan la intervención confidencial de una tercera persona que informará, orientará y asistirá, sin facultad decisoria propia, a las partes, con el fin de facilitar vías de diálogo y la búsqueda por éstos de acuerdos justos y duraderos, y al objeto de evitar el planteamiento de procedimientos arbitrales o judiciales contenciosos”.***

Otra cuestión muy importante, a la hora de desarrollar el proceso de mediación es describir y dejar constancia de los cinco principios rectores que se establecen, con son la: voluntariedad y rogación de las partes en conflicto, la flexibilidad, la confidencialidad y secreto profesional, la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora actuante, la reserva de las partes. Son

los pilares maestros en los que se sostiene la estructura de la mediación. El tenor literal del apartado 3, es el siguiente: **“Todas las actuaciones derivadas del procedimiento de mediación de consumo deberán estar presididas por los siguientes principios: a) Voluntariedad y rogación de las partes en conflicto, b) Flexibilidad, c) Confidencialidad y secreto profesional, d) Imparcialidad y neutralidad del mediador actuante, y e) Reserva de las partes”**.

Se establece la flexibilidad de solicitar procedimiento de mediación como mejor convenga a las partes, con la finalidad de facilitar la gestión a las partes. Tanto la persona consumidora, como la parte contraria (empresario/comerciante/profesional). El apartado 4, recoge literalmente: **“El proceso se puede iniciar: a) A petición de ambas partes, de común acuerdo y b) A instancia de una de las partes”**.

En la sociedad actual que vivimos, donde el factor tiempo es el gran tesoro que las personas intentamos gestionar, se convierte a veces en un gran inconveniente para la gestión de los conflictos acaecidos. No obstante, las nuevas tecnologías (internet-correo electrónico, telefonía, ...) ayudan a la tramitación administrativa. Así pues, con el apartado 5, se oferta a las partes intervinientes en el proceso, la flexibilización del medio o canal para la determinación del litigio. El tenor literal del mismo es: **“Se adopta un sistema de mediación a fin de agilizar al máximo la resolución del conflicto, utilizando cualquier medio de comunicación que resulte adecuado al efecto”**.

La duración del proceso de mediación es un elemento importante a tener en cuenta. Cada litigio tiene su propia idiosincrasia y casuística, con lo que el factor tiempo es un elemento relativo, que no se puede tasar previamente. El apartado 6, dice literalmente: **“El tiempo de duración de la mediación será el que resulte necesario en atención al número y a la complejidad de las cuestiones conflictivas planteadas por las partes”**.

Durante el proceso de resolución del litigio, se ha de recoger fehacientemente una serie de datos a través de un documento denominado “Acta”. A través de este soporte queda constancia del procedimiento seguido. El tenor literal

del artículo 7 es: **“En el acta final se harán constar, al menos, las siguientes circunstancias: identificación de las partes, objeto y contenido de la reclamación, y resultado del proceso, con constancia expresa del acuerdo alcanzado”**.

La consumación de este procedimiento establece que el resultado sea con o sin avenencia para la parte consumidora. En el supuesto de no alcanzarse un resultado positivo se propone la adhesión al procedimiento Arbitral de Consumo, de ambas partes. Concretamente el apartado 8, dice textualmente: **“En caso de desacuerdo, se aconsejará su sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo”**.

El apartado 9, y último, versa sobre la fortaleza de este procedimiento de mediación, que recae en compromiso de las partes intervinientes. Cuyo tenor literal es: **“En caso de acuerdo, el mismo tendrá la fuerza vinculante del contrato”**.

1.7.- EPÍLOGO:

La regulación de la mediación a nivel estatal ha sido relativamente reciente. En el ámbito de Consumo, hay que remitirse a 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. La citada norma además permite aplicar en el ámbito de consumo la Ley 5/2022, de 6 de julio, de mediación en asuntos y mercantiles, vetada con anterioridad.

De la lectura y análisis de la citada norma estatal, se desprende que la implantación de la misma en los Servicios de Consumo-OMIC-s, correspondientes al ámbito local, es muy compleja, difícil y dificultoso, teniendo en cuenta las realidades de funcionamiento de las Entidades Locales: falta de decidido compromiso político, escasez de medios personales y materiales.

La experiencia desarrollada a lo largo desde la entrada en vigor de la Ordenanza Municipal para la Defensa de las personas Consumidoras y Usuarías del municipio de Albolote, ha sido muy positiva, satisfactoria y enriquecedora. El porcentaje de resolución de litigios en materia de consumo, en primera instancia, ha sido muy alto.

Con este procedimiento de mediación en consumo local se ha conseguido que la ciudadanía, tanto consumidores finales y sector empresarial/comercial vaya creyendo en las bondades del sistema, y sea utilizado cada vez con mayor frecuencia.

Asimismo, se ha conseguido reducir notablemente, la tramitación de expedientes de consumo a través del procedimiento arbitral de consumo (nacional, regional y provincial). Dejando esta vía de manera residual, cómo último recurso.

Estas iniciativas legislativas locales en materia de consumo debería ser un máximo común denominador en el conjunto de los Ayuntamientos, en aras de ofertar servicios públicos, que se caracterizan por su cercanía, profesionalidad, gratuidad y resolutivos, para el conjunto de la ciudadanía.

SISTEMA ARBRITAL DE CONSUMO Y PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

Felipe Orviz Orviz

EMAIL felipe.orviz@totalenergies.com

PALABRAS CLAVES**CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD, SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Que las personas con discapacidad han incrementado de forma exponencial el consumo de todo tipo de bienes y servicios, gracias a la mayor participación en el mercado laboral, prestaciones económicas; etc. que les genera autonomía y capacidad económica.

En este sentido, las personas con discapacidad, como cualquier consumidor, pueden ejercer sus derechos como consumidores mediante la presentación de una hoja de reclamación en el propio establecimiento o a través de los organismos públicos de consumo. No obstante, la falta de accesibilidad y de ajustes razonables en los procedimientos les impide poder ejercer sus derechos como consumidores.

Los establecimientos no tienen las hojas de reclamación adaptadas a las distintas lenguas y lenguajes de accesibilidad (lectura fácil, braille,) ni ajustes razonables para que el consumidor o consumidora con discapacidad que lo precise puede presentar su reclamación.

Por otro lado, las administraciones de consumo carecen de instrumentos de accesibilidad en el lenguaje o en los procedimientos para que las personas con discapacidad puedan poner en marcha una reclamación, mediación o un arbitraje de consumo, por lo que les estamos vulnerando sus derechos más elementales como consumidores. Es decir, no se cumple con las REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD, La Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con

Discapacidad, Principios y Directrices Internacionales sobre el Acceso a la justicia para las Personas con Discapacidad, etc.

Un claro ejemplo lo tenemos cuando las Juntas Arbitrales de Consumo, realizan las audiencias de consumo por escrito sin dar opción a los consumidores a participar personalmente en las mismas. ¿Cómo una persona con discapacidad visual puede presentar las alegaciones o responder a los argumentos de la empresa reclamada en un procedimiento arbitral de consumo? ¿Cómo una persona con discapacidad intelectual puede comprender la reclamación, las alegaciones de la empresa reclamada o funcionamiento del arbitraje de consumo sino se encuentra con lectura fácil? ¿Cómo en las audiencias por videoconferencia un consumidor sordomudo puede comunicarse con el órgano arbitral?

El objetivo de la ponencia es estudiar como la ausencia de la accesibilidad y ajustes razonables en el procedimiento de los arbitrajes de consumo vulnera el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad que, en su condición de consumidores, no pueden acceder al arbitraje de consumo.



ENCUENTRO TÉCNICO
DE JUNTAS ARBITRALES
DE CONSUMO **30** AÑOS DEL ARBITRAJE
DE EN **ANDALUCÍA**

NOVIEMBRE
23 24
2023
GRANADA

1993

