



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo
Dirección General de Consumo

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2024



Agosto de 2025

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
V	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	XI 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	68
ANEXO II	INFORME DE CONCLUSIONES DEL XI ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	97





NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2024. 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 2024

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 hasta el 12 de agosto del año 2024 por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. A partir del 13 de agosto de 2024 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. En cualquier caso, el Arbitraje de Consumo 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 la normativa vigente. Así, no se 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 o vejatorias; aquellas en las que el litigio se hubiera ya resuelto o planteado ante órgano jurisdiccional o entidad acreditada; las que adolezcan de inexistencia de reclamación previa a la empresa; y las solicitudes presentada más de un año después de la reclamación al empresario. 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 por la normativa. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.
- **Trasladarla** a otra Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma, si:
 - a) La parte reclamante opta por una Junta Arbitral de Consumo en concreto, distinta de la autonómica, dentro de su Comunidad Autónoma de residencia.
 - b) La parte reclamante no opta por ninguna Junta Arbitral de Consumo en concreto, por lo que se trasladará a la de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio.

Una vez admitida la solicitud y formalizado el convenio arbitral, 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.

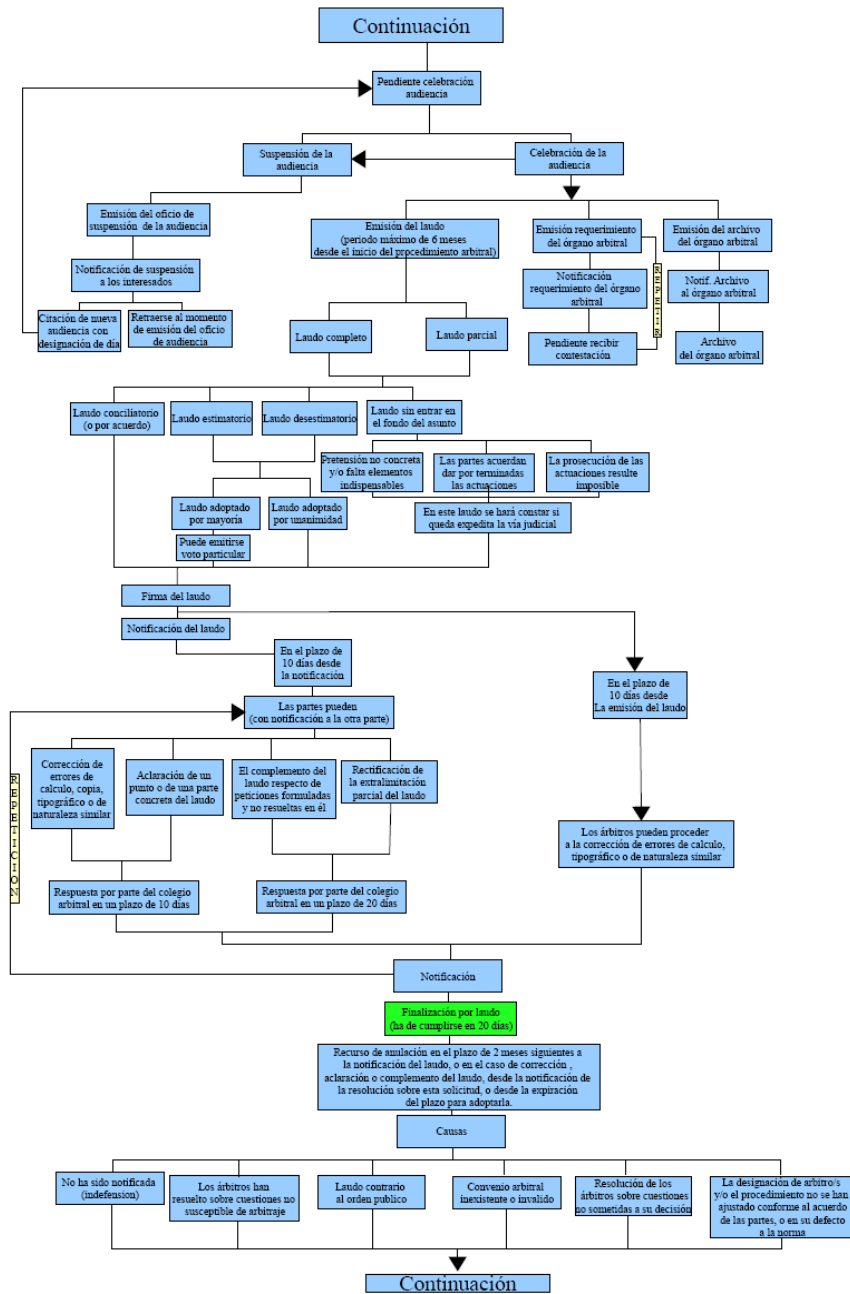


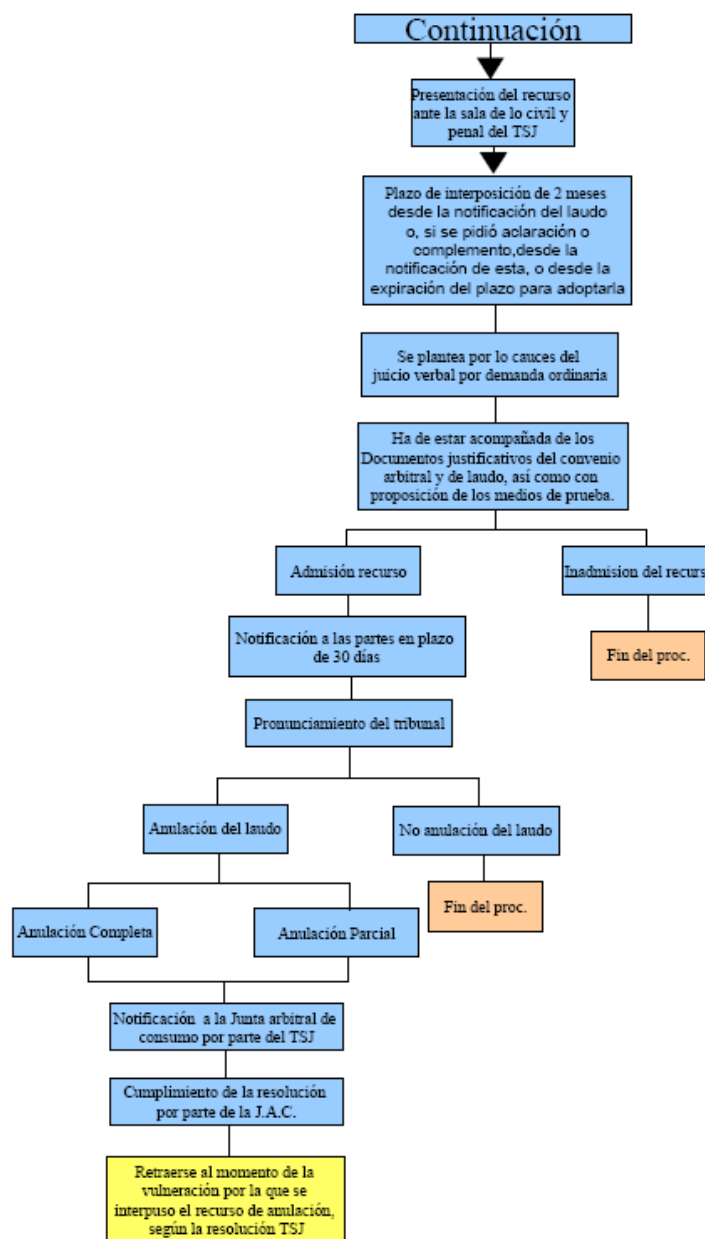


Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

- 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.









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, o con una experiencia o formación en derecho de Consumo superior a dos años, siempre que se trate de un arbitraje en equidad y de escasa complejidad. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales son propuestos 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 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 en los siguientes supuestos:

- a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.
- b) Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado, de forma motivada, y a la vista de la complejidad del asunto.
- c) Cuando se eleve a laudo conciliatorio el acuerdo consensuado alcanzado por las partes, salvo que en el momento de alcanzarse el acuerdo ya se hubiera designado un órgano arbitral colegiado, en cuyo caso conservará su competencia.
- d) Cuando la persona titular de la presidencia aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aunque la cuantía de la pretensión sea superior a 600 euros, debiendo, en este caso, indicarse expresamente tal circunstancia en el momento de la designación del órgano arbitral unipersonal.

En todos los casos es la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo quien acredita los árbitros propuestos siempre que cumplan los requisitos exigidos legalmente. El procedimiento de acreditación es muy sencillo: examinada la propuesta efectuada por la organización correspondiente y comprobado que cumple los requisitos exigidos, la presidencia dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como Árbitro. A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro. También podrá la presidencia retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación; cuando incumpla o haga dejación de sus funciones; y por cualquiera de los motivos expresados en el Reglamento.

II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.





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 a la controversia surgida.

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 originarse 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 e inducir 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, durante el año 2024 en Andalucía tenían reconocidas funciones mediadoras de consumo:

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo** (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del artículo 39.3 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.
- 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 2024** se han celebrado un total de **29 reuniones**, suponiendo un gasto de **56.817,35 €** 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	46.423,04 €
Dietas a representantes de FAMP	2.075,98 €
Dietas a representantes de CEA	2.978,58 €
Dietas a representantes de ADICAE	1.396,43 €
Dietas a representantes de FACUA	3.943,32 €

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 2024** se han celebrado un total de **41 reuniones**, suponiendo un gasto de **16.668,43 €** 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	46.423,04 €
Dietas a representantes de ADICAE	7.006,25 €
Dietas a representantes de FACUA	9.662,18 €

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2024 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 Usuarias.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2024 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

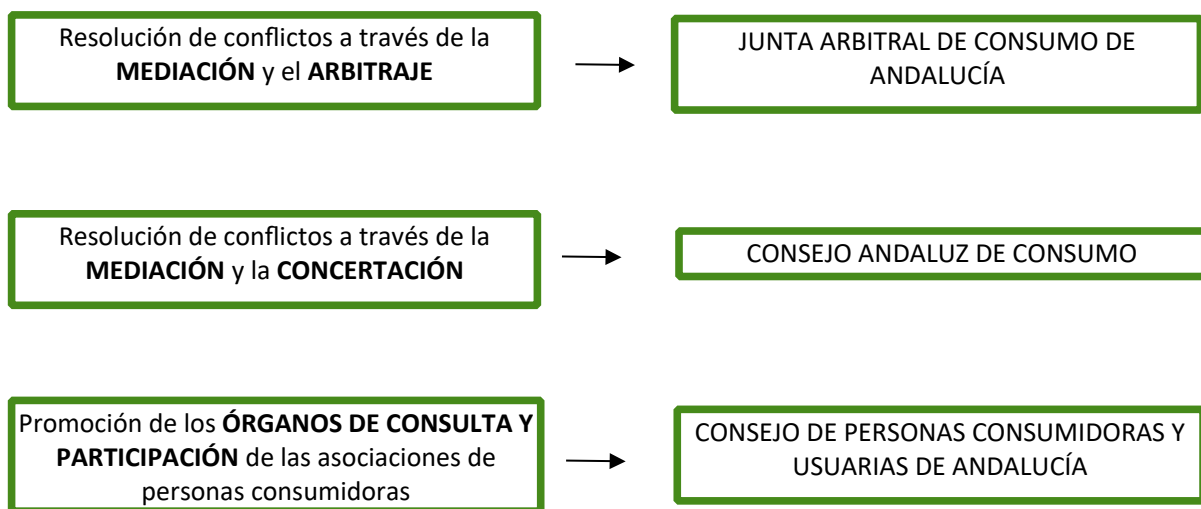
- **Dirección:** Luis Montoto, 133. C.P. 41007 Sevilla.
- **Correos electrónicos:**
 - Junta Arbitral de Consumo: juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo Andaluz de Consumo: cac.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es
 - Incidencias Sistema de Hojas de Reclamaciones electrónicas: incidenciashqr.csalud@juntadeandalucia.es
 - Secretaría de la Junta Arbitral: secretariajuntaarbitral.csalud@juntadeandalucia.es
 - Notificaciones Junta Arbitral: notificacionesarbitrales.csalud@juntadeandalucia.es
 - 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 2024

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 2024):

ÓRGANO	REGULACIÓN	PRESIDENCIA	SECRETARÍA	MIEMBROS
JACA	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	Carmen Lucena (Oficina J.A.)	JA, AACC Y AAEE
CAC	Decreto 517/2008, de 2 de diciembre	Milagros de Borbón y Cruz (Directora General de Consumo)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AACC, 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 hasta el 18/6/2024) y Alejandro Cabrera Paz (suplente desde el 19/6/2024)	AACC





ÁREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO EN 2024:

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 SISCO y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.





B) Departamento de Concertación de Consumo.

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

- Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.
- Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico.
- Órgano Sectorial de Telecomunicaciones.
- Órgano Sectorial de Comercio.
- Órgano Sectorial de la Alimentación.
- Órgano Sectorial de Ciclo Integral del Agua.
- Órgano Sectorial de Servicios Financieros.
- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.
- Grupo de Trabajo de redacción de la memoria del CAC.

Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación entre los representantes de la Administración local y autonómica, empresariales y de las personas consumidoras.

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

- Coordinación, gestión y ejecución de actividades aprobadas por los órganos sectoriales.

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

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

- Pleno del Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris 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 2024 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 redunda positivamente en la actividad económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.





- **ESTRUCTURA EN 2024:**

Tras la reestructuración de Consejerías producida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías (confirmada por el Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías), así como del Decreto 198/2024, de 3 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo, se creó la Secretaría General de Planificación Asistencial y Consumo, de la que dependía en 2024 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 Y SECRETARÍA:**

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

PRESIDENCIA	SECRETARÍA
Amalia Rodríguez Hernández (3/12/1993 – 21/2/2000)	Catalina Monago Ramiro (3/12/1993 – 25/9/1995)
	Ángel Llera Poveda (25/9/1995 – 17/5/1999)
Catalina Monago Ramiro (21/2/2000 – 7/4/2005)	Ángela Santiago Moreno (20/12/1999 - 5/12/2005)
Manuel Coronado Illescas (7/4/2005 – 5/12/2005)	
Juan Luis Gómez de Celis Benítez (5/12/2005 – 2/2/2009)	María Dolores Laguillo Rodríguez (5/12/2005 - 12/6/2006)
	Alfonso López-Escobar Anguiano (12/6/2006 - 2/2/2009)
Luis Escribano del Vando (2/2/2009 – 12/4/2010)	Carmen Rueda Cabrera (2/2/2009 – 12/4/2010)
Daniel Escalona Rodríguez (12/4/2010 hasta hoy)	Carmen Lucena Calderón (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).

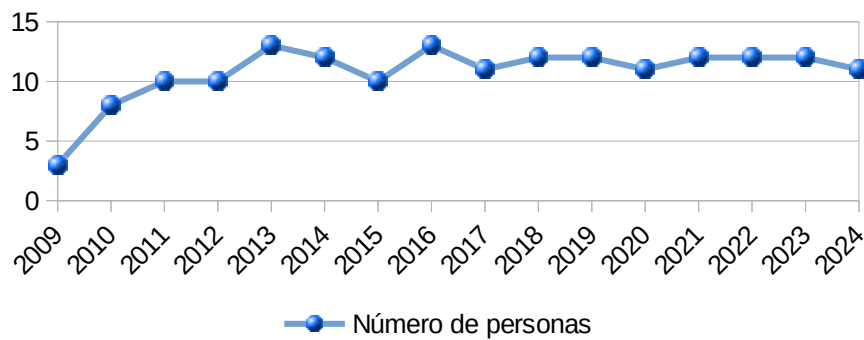
Andalucía





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 2024 con 11 funcionarios, uno menos que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:



Los funcionarios que en 2024 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
CABRERA PAZ, ALEJANDRO (desde el 1/6/2024)	DEPARTAMENTO CCPUA	Secretaría del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía y pruebas de Hoj@
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.
ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL	JEFE DE SERVICIO	Jefatura del Servicio, Presidencia de Junta Arbitral y Secretaría de CAC y CCPUA
FERNÁNDEZ TEJADA, JUAN JOSÉ (hasta el 31/5/2024)	AUXILIAR DE GESTIÓN	Grabación de solicitudes, atención ciudadana, registro, correo.
IBÁÑEZ LÓPEZ, INMACULADA	NEG. TRAMITACIÓN ARBITRAL	Tramitación, citaciones, secretaría órganos arbitrales, ejecuciones de laudos, confirmación asistencias, estadísticas, atención ciudadana.
LÓPEZ GONZÁLEZ, EMILIO	ADMINISTRATIVO	Registro, empresas adheridas, correo.
LUCENA CALDERÓN, CARMEN	OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL	Secretaría de Junta Arbitral, inadmisiones, recursos, subsanaciones, juzgados.
MARGARITA POLVILLO GÓMEZ (hasta el 31/5/2024)	DEPARTAMENTO CCPUA	Secretaría del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía
MÁRQUEZ MATA, JOSEFA	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	Calificación de solicitudes de arbitraje, presidencia y secretaría de órganos arbitrales, tramitación de convenios.
MARTÍN MONJO, MARINA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO / AUXILIAR DE GESTIÓN	Tramitación arbitral, grabación de solicitudes, atención ciudadana, archivos, notificaciones, traslados.
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	Secretaría de órganos, calendarios audiencias, acreditaciones de árbitros, indemnizaciones atención ciudadana
VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	Grabación de reclamaciones, subsanaciones, incidencias Hoj@, atención ciudadana





Han causado baja en el año 2024 los funcionarios D. Juan José Fernández Tejada y Dña. Margarita Polvillo Gómez (concurso de traslado).

Ha causado alta en el año 2024 el funcionario D. Alejandro Cabrera Paz (concurso de traslado).

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	Vacante y desdotada
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.



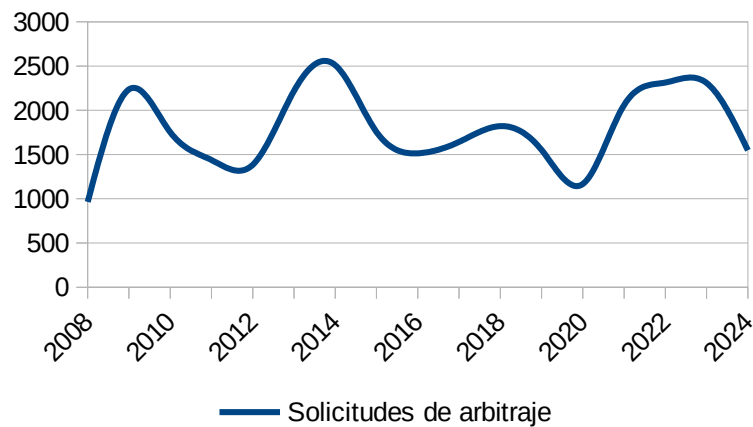


VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

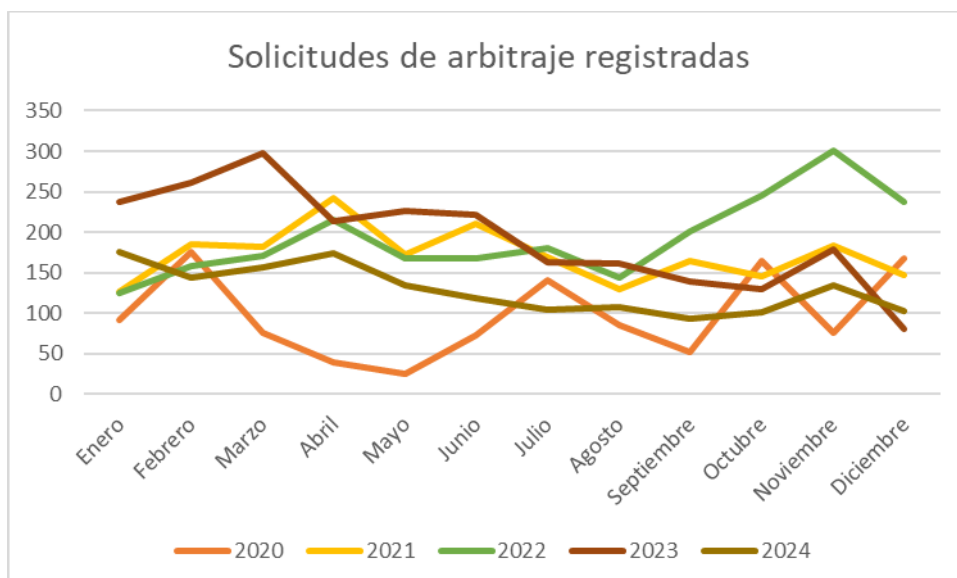
La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante 2024 fue la siguiente:

VI.1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2024 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 1.548 solicitudes de arbitraje. Esto supuso un importante descenso respecto al año anterior (761 solicitudes menos, -33%, es decir, un tercio menos) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Aunque en un principio pudiera achacarse este pronunciado descenso anual a la entrada en vigor del nuevo Real Decreto 713/202, de 23 de julio (con sus nuevas reglas de competencia que impiden a una empresa adherirse a la Junta Arbitral autonómica, como hasta entonces), lo cierto es que desde comienzos del año se observa una disminución sostenida en el número de solicitudes registradas (el nuevo Reglamento no entró en vigor hasta agosto y la ausencia de limitaciones hasta marzo de 2025):





Por su parte, durante el año 2024 se han **finalizado** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de **1.897 expedientes**, lo que supone un aumento **del 39,5%** con respecto al año anterior (537 expedientes más). Esto ha supuesto un esfuerzo importante por reducir plazos en la tramitación de los expedientes.

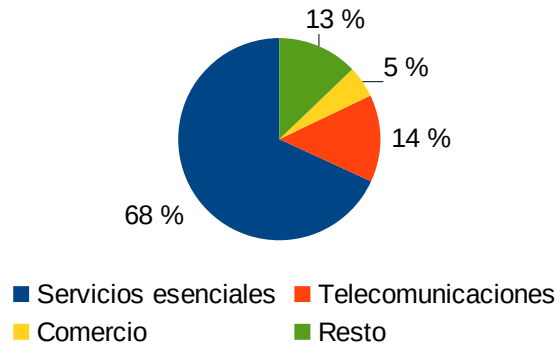
Al igual que el año anterior, en el 2024 **la mayor parte de las solicitudes recibidas se refieren a conflictos en materia de energía** como consecuencia del sensible aumento de los costes de la misma, los retrasos en la facturación y los sucesivos cambios en la normativa que han complicado aún más un 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/GENERO DE LA PERSONA	HOMBRE	MUJER	NO COMPLETADO	NO PROCEDE	TOTAL	%
ADMINISTRACION PUBLICA	1			1	2	0,13%
COMUNICACIONES, SERVICIOS DE	121	92	3		216	13,95%
ENERGIA SOLAR	2	1			3	0,19%
ENSEÑANZA	18	19	1		38	2,45%
ESTACIONES DE SERVICIO	5				5	0,32%
ESTÉTICA	1	3			4	0,26%
FABRICANTES	2	1			3	0,19%
FINANCIERAS E INVERSIÓN	3	5			8	0,52%
HOSTELERÍA Y TURISMO	9	6			15	0,97%
IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES	4	2			6	0,39%
MAYORISTAS	1				1	0,06%
MINORISTAS	45	33			78	5,04%
OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE	3	3			6	0,39%
OTROS SERVICIOS		2			2	0,13%
PROFESIONALES LIBERALES		1			1	0,06%
RESTAURACIÓN	2	1			3	0,19%
SEGUROS	6	5			11	0,71%
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	12	3			15	0,97%
SERVICIOS DEL HOGAR	2	3		1	6	0,39%
SERVICIOS ESENCIALES	619	423	8	5	1055	68,15%
SERVICIOS SANITARIOS	6	6			12	0,78%
TRANSPORTES	15	7			22	1,42%
VEHÍCULOS	16	13			29	1,87%
VIVIENDA	4	3			7	0,45%
TOTAL	897	632	12	7	1548	100,00%
%	57,95%	40,83%	0,78%	0,45%	100,00%	

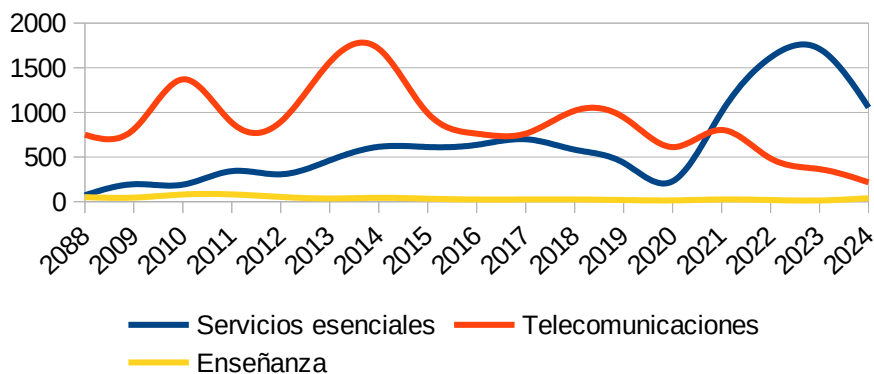




Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:



- En 2024 se observa que **continúa el descenso del número solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de 364 a 216 (un 40,65 % menos). También puede advertirse que este es un sector que paulatinamente va perdiendo relevancia en cuanto conflictividad ya que pasa de representar un 16% del total en el año 2023 a un 14% en el año 2024 (recordemos que en 2013 las solicitudes por controversias en materia de telecomunicaciones suponían un 70% del total de solicitudes).
- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético, tras varios años de incremento sostenido tanto de modo relativo, como absoluto, vuelven a descender**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de 1.711 en el año 2023 a 1.055 en el año 2024 (un **descenso de 656 solicitudes, esto es, de un 38,34%**). Esto provoca que representen un 68% del total, frente al 74% que suponían en 2023.
- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos. El sector de **comercio minorista** pasa de 65 solicitudes en el año 2023 a 78 solicitudes en 2024 (un 5% del total).





Por consiguiente, se pueden extraer las siguientes conclusiones con relación a los datos de solicitudes de arbitraje en 2024:

- El número de solicitudes de arbitraje recibidas parece que alcanzó su punto máximo en los años 2022 y 2023, comenzando a partir de 2024 un acusado descenso. Teniendo en cuenta que esta disminución necesariamente responde a causas externas (menor conflictividad) y no internas (aplicación de las nuevas reglas de competencia territorial que no han estado vigentes plenamente hasta febrero de 2025), todo parece indicar que esta tendencia se mantendrá y hasta podría acentuarse, una vez que se aplique plenamente el nuevo Reglamento en el año siguiente.
- Las solicitudes de arbitraje en materia de energía continúan siendo las mayoritarias (68%) si bien se observa un brusco descenso, motivado tal vez por una cierta estabilización normativa y de precios en el sector.
- Las solicitudes en materia de telecomunicaciones siguen descendiendo tanto en términos cuantitativos como porcentuales.

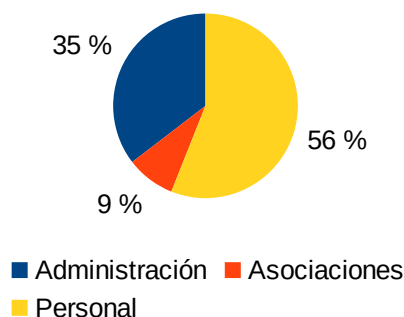




Respecto a la **procedencia de las personas que solicitan arbitraje** de consumo en nuestra Junta Arbitral, se observa que la mayoría de las solicitudes proceden de Andalucía, y, dentro de esta, de Sevilla. Sólo 16 (1%) se han presentado de fuera de Andalucía. La clasificación en función de la provincia de presentación es la siguiente:

PROVINCIA	TOTAL
Almería	126
Burgos	1
Cáceres	1
Cádiz	175
Cantabria	1
Córdoba	187
Coruña (A)	1
Granada	175
Huelva	73
Jaén	104
León	1
Madrid	8
Málaga	206
Ourense	1
Palmas (Las)	1
Rioja (La)	1
Sevilla	486
TOTAL	1548

Respecto a la **forma de presentación**, las 1.897 solicitudes de arbitraje que se han finalizado en 2024 han sido presentadas en un 56 % de los casos directamente por los propios ciudadanos; en un 35% a través de otras Administraciones (OMICs, Juntas Arbitrales, etc.); y sólo un 9% lo hace a través de las asociaciones de consumidores. Es decir, se consolida la tendencia iniciada el año anterior en que son las propias personas consumidoras las que solicitan el arbitraje de consumo sin acudir a ningún intermediario.





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.

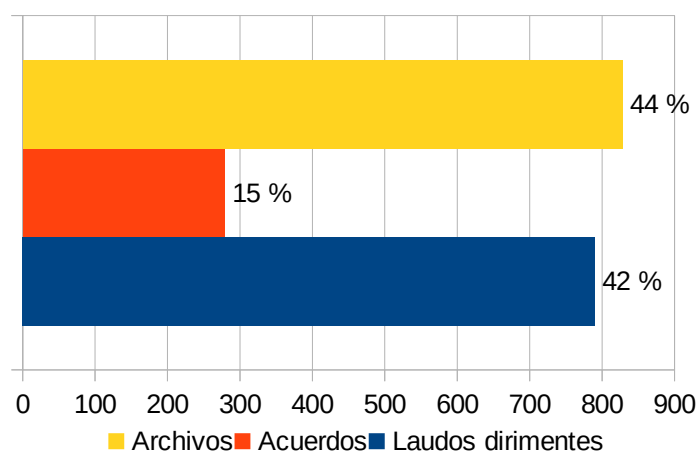
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

TIPO	Total	%
Derecho	485	31,33%
Equidad	1.063	68,67%
Total	1.548	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 1.897 solicitudes tramitadas en el año 2024, las **causas de finalización** fueron las siguientes:

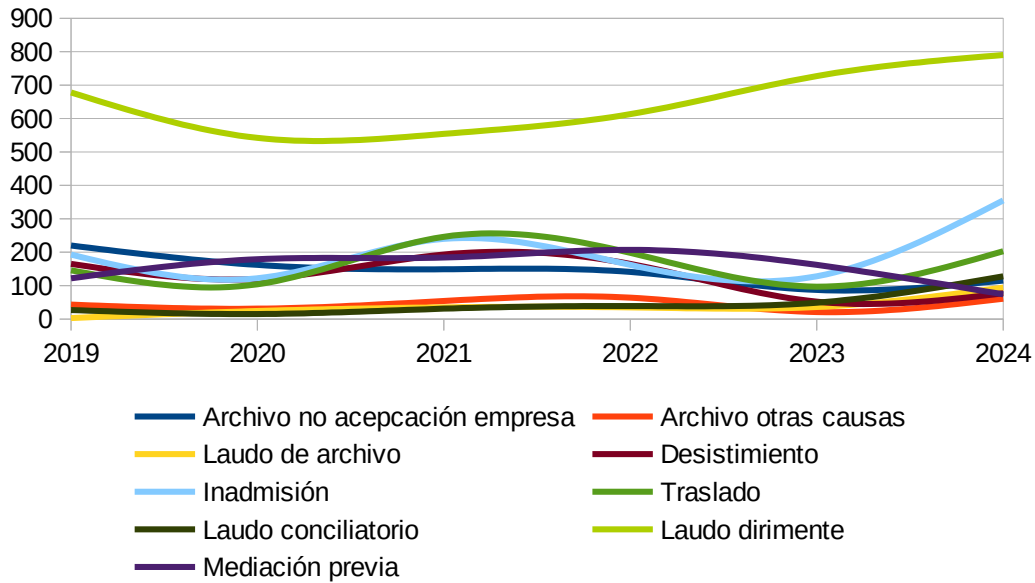
CAUSAS	Archivo no aceptación empresarial	Archivo otras causas	Laudo de archivo	Desistimiento	Inadmisión	Inhibición traslado	Laudo conciliatorio	Laudo no conciliatorio	Mediación	TOTAL
Nº	115	61	94	77	355	203	128	790	74	1.897
%	6,06%	3,22%	4,96%	4,06%	18,71%	10,70%	6,74%	41,64%	3,90%	100%

Estas causas pueden agruparse de la siguiente manera:

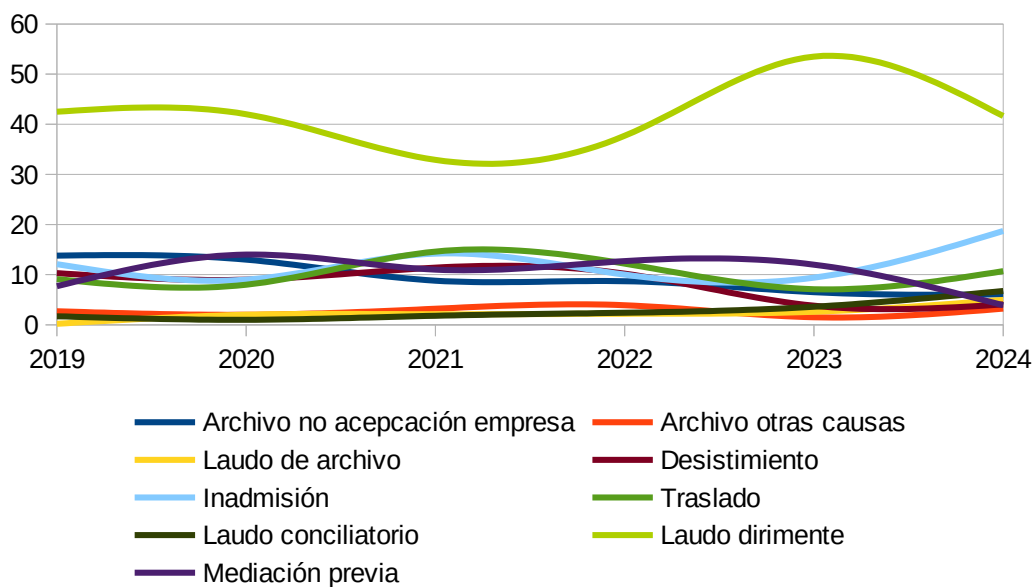




En el siguiente gráfico (volumen de solicitudes) puede observarse la tramitación que han seguido las solicitudes de arbitraje finalizadas en el año 2024:



Y, a continuación, el gráfico muestra la evolución porcentual de la tramitación seguida por las solicitudes de arbitraje en 2024:

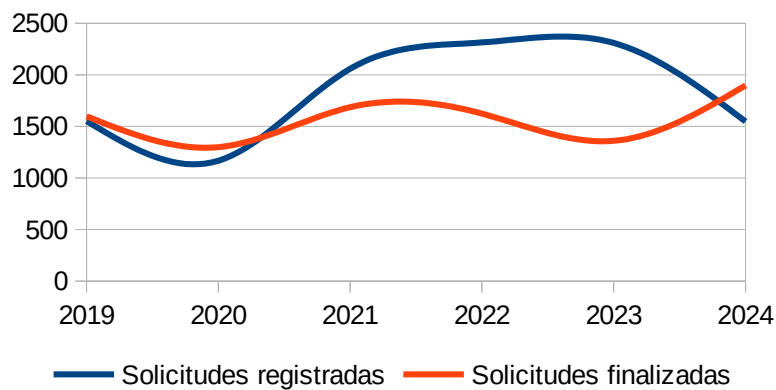




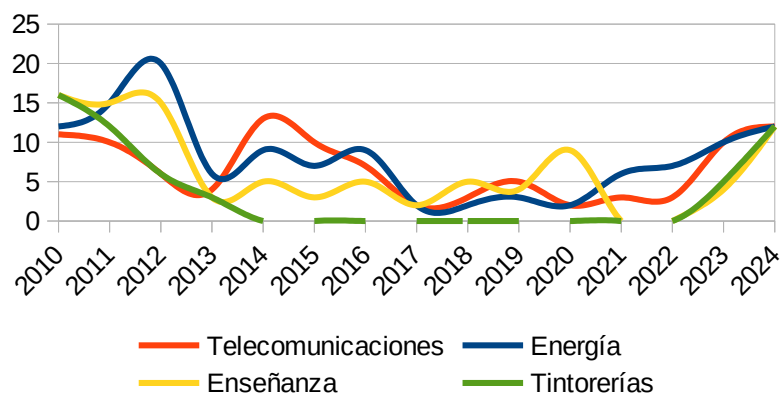
VI.2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

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 2024 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOB fue de **239 días**, es decir, 133 días más de lo que se tardaba en el año anterior.



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:

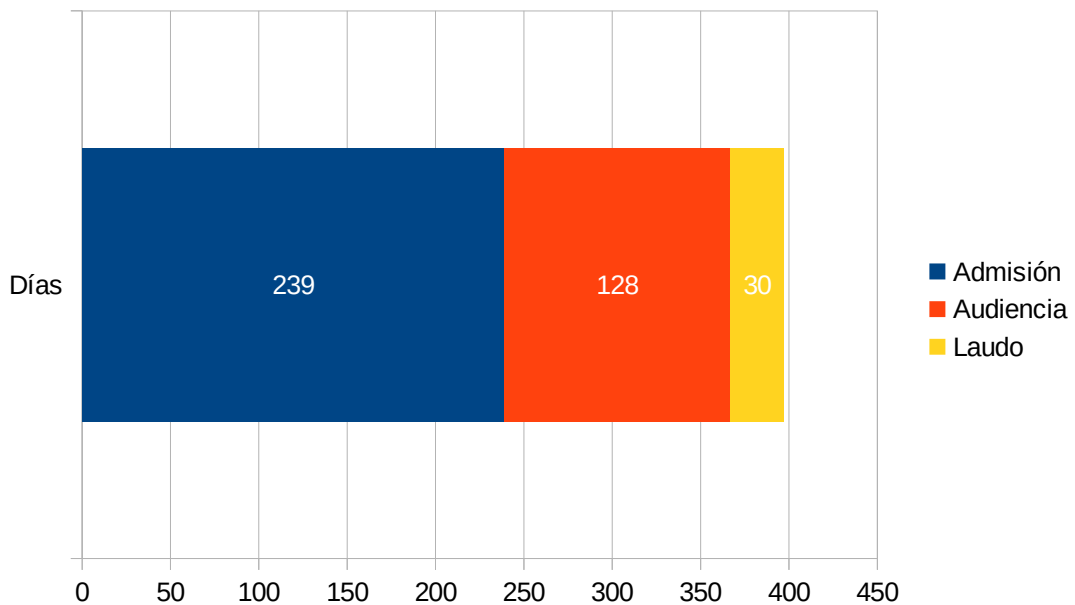




Como puede observarse, continúan incrementándose los tiempos de tramitación como consecuencia directa del gran aumento de solicitudes en materia de energía acumuladas desde 2023 y de la falta de personal administrativo. No obstante, se observa una tendencia favorable dado que, por primera vez desde 2020, se han finalizado más solicitudes que las registradas.

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.

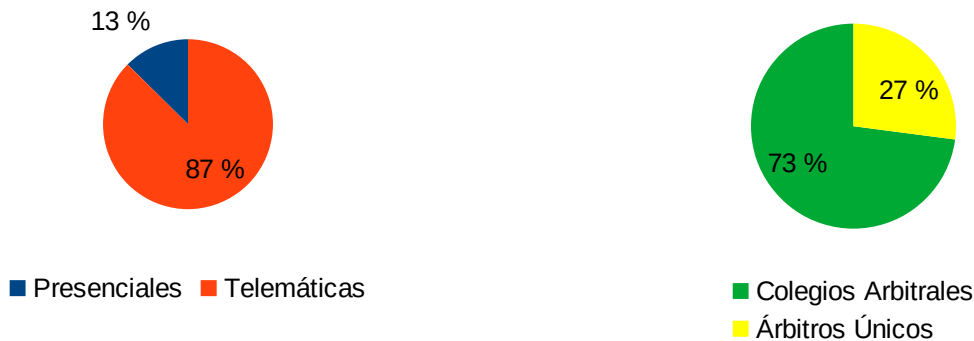
En 2024, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **397 días**. No obstante, de los 1.897 expedientes hay 1.867 en los que se tardó más de 180 días.



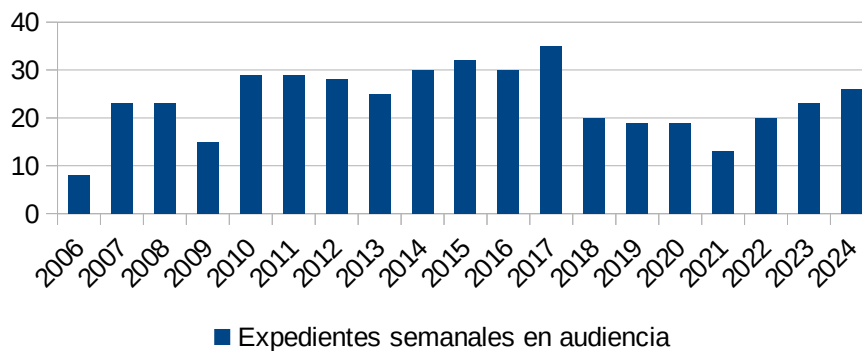


VI.3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2024 se celebraron 1.041 audiencias (118 más que el año anterior, esto es, un 12,78% más). De ellas, fueron telemáticas 910 y presenciales 131, lo que supone un 4% más de estas últimas. Debe recordarse que en el formulario de solicitud de arbitraje existe la posibilidad para la persona reclamante de optar por una audiencia telemática, presencial o escrita. Por otra parte, de las 1.041 audiencias, 759 fueron mediante Colegios Arbitrales y 282 mediante Árbitros Únicos (se ha producido un incremento de este último de un 23%, motivado por el aumento del número de audiencias y la imposibilidad de las organizaciones proponentes de árbitros-vocales de asumir mayor participación).



Durante 40 semanas del año se celebraron audiencias, resultando una media de 26 expedientes vistos en audiencia cada semana.





La distribución en 2024 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	

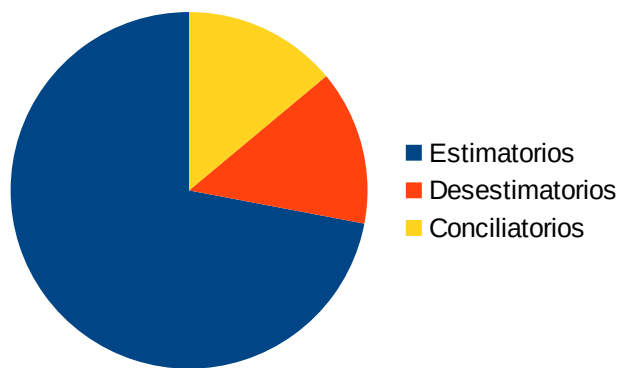




VI.4. LAUDOS ARBITRALES.

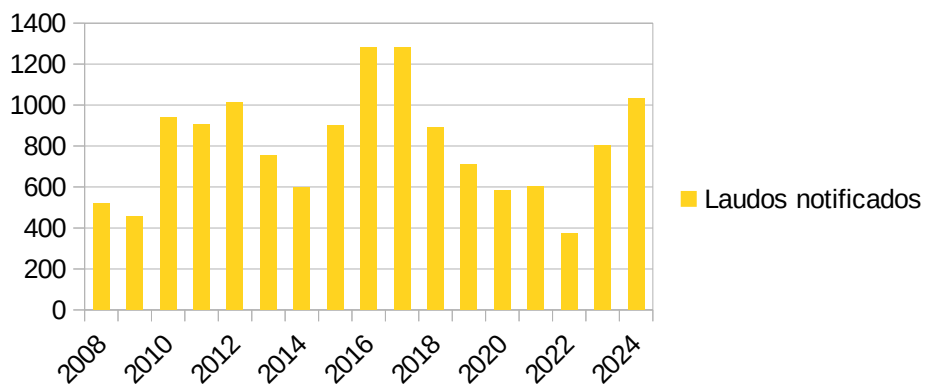
De los 1.897 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2024, un total de 918 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

CARÁCTER DEL LAUDO	NÚMERO	PORCENTAJE
DESESTIMATORIO	129	14%
ESTIMATORIO	661	72%
CONCILIATORIO	128	14%



La cuantía de los laudos en los que se registran cantidades es de un total de 105.810,61 €, con una **cuantía media de 116,02 €**.

Por lo que respecta a los **laudos notificados** en el año 2024, han sido **1.032**.





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 Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio; 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 las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, como son las Juntas Arbitrales de Consumo.

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.

Durante 2024 estuvieron acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 31 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
Romero Pradas, María Isabel
Vélez Gea, Leticia del Mar





ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS DE ANDALUCÍA MÁS REPRESENTATIVAS
ADICAE
Aguilar Garzón, María Dolores
Cortés Aspano, María
García Perulles, Luis Francisco
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.

The image shows three pages of a standardized form for arbitrators. Page 1 (Anexo II) is titled 'FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA' and includes fields for name, address, phone, and email. Page 2 (Anexo III) is titled 'EXPERIENCIA DE CONSUMIDORES' and lists various professional roles and qualifications. Page 3 (Anexo III) is titled 'DECLARACIÓN Y COMPROMISO' and contains a declaration of independence and acceptance of the role, along with a date field.

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 y cualificación, 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 PROPONENTE	
2	EXPERIENCIA	
	OCCUPACION	
	OTRA EXPERIENCIA / ACTIVIDAD	
3	FORMACIÓN	
	TITULACION	
	OTRO ÁRBITRO	

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. 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 FRISA** 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 **ANÉCDOTICAS** 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 DEBERON 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.





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 2024 se han tramitado expedientes de gasto por un importe total de **61.210 €** que se distribuyen de la siguiente manera:

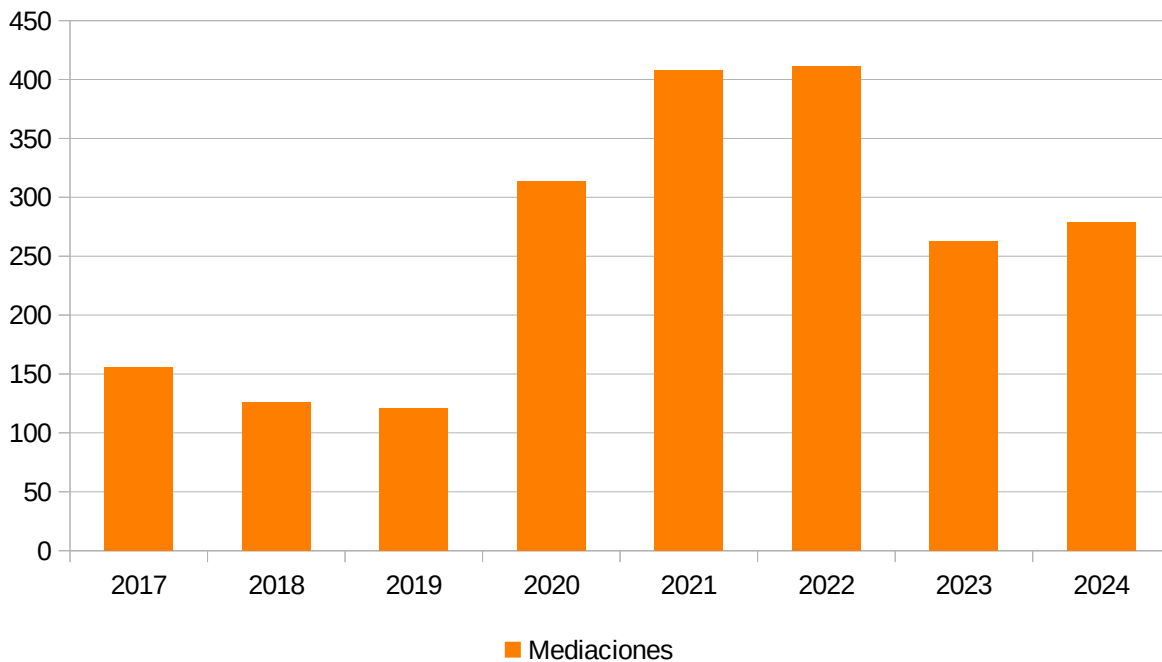
INDEMNIZACIONES ÁRBITROS	IMPORTE
PRESIDENTES (NO FUNCIONARIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA)	27.810 €
PROPUESTOS POR CEA	14.580 €
PROPUESTOS POR FACUA	9.880 €
PROPUESTOS POR ADICAE	8.540 €
PROPUESTOS POR COII	300 €
PROPUESTO POR CECAP	100 €
TOTAL	61.210 €





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 (función obligatoria conforme al artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero; y voluntaria conforme al artículo 39.3 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio) en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. En 2024 se han finalizado 74 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 128 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio; y en 77 expedientes la parte reclamante se ha desistido. En total son 279 expedientes en los que se ha alcanzado algún tipo de acuerdo o bien la parte reclamante ha decidido no continuar con el litigio (un **14,7% del total**) y en los que no ha habido que dictar un laudo dirimente (estimatorio o desestimatorio), ni una resolución de archivo por inadmisión o por no aceptación del arbitraje por la empresa.





VI.7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, establece que cada Junta Arbitral dispondrá de una base de datos pública, en formato electrónico y permanentemente actualizada, en la que se incluirán los datos de las ofertas públicas de adhesión vigentes o denunciadas sobre las que exista resolución. En la Junta arbitral de Consumo de Andalucía esta base de datos puede consultarse en <https://ws231.juntadeandalucia.es/eadministracion/>

Durante 2024 se han adherido 21 nuevas empresas, haciendo un total de 5.304 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral.





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

➤ **Estatales: 2 .**

- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: **0** reuniones.
- Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo: **2** reuniones.
 - Área de Reclamaciones: **1** reunión (24/1/2024) .
 - Área de Arbitraje: **1** reunión (8/10/2024).
- Congreso del Sistema Arbitral de Consumo: **0** reuniones.

➤ **Autonómicas: 19.**

- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: **5** reuniones (27/2/2024, 21/5/2024, 10/6/2024, 23/7/2027 y 1/10/2024).
- Reuniones de coordinación con Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias: **6** reuniones (24/4/2024, con DT jaén 29/4/2024, 4/6/2024, 11/7/2024, 11/9/2024, 13/11/2024).
- Reuniones de coordinación con Oficinas Municipales de Información al Consumidor: **1** reunión (16/10/2024, OMIC de Sevilla).
- Reuniones de coordinación del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje: **3** reuniones (17/5/2024, 24/5/2024, 24/9/2024).
- Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: **1** reunión (22/11/2024).
- Red Andaluza de Arbitraje de Consumo: **2** reuniones (9/9/2024 y 10/9/2024).
- Reuniones con otras Consejerías: **1** reunión (Secretaría General de Energía, 26/4/2024).

➤ **Con agentes de consumo: 6.**

- Endesa: **2** reuniones (30/4/2024, 25/6/2024).
- FACUA Andalucía: **1** reunión (6/6/2024).
- Asociación Empresarial de Catering de Andalucía (AECAT): **1** reunión (11/6/2024).
- ADICAE: **1** reunión (17/6/2024).
- Naturgy: **1** reunión (25/7/2024).





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

Durante el año 2024 se han impartido las siguientes actividades formativas:

- **13 a 16/5/2024:** Curso sobre *Gestión de reclamaciones en materia de consumo (presencial)*, organizado en Granada por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía e incluido en el Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2024, promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- **18/6/2024:** Curso sobre *Reclamaciones en el Ámbito del Sector Eléctrico (telemático)*, organizado por la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía e incluido en el Plan de Formación de Perfeccionamiento del año 2024 del Instituto Andaluz de Administración Pública.
- **19 y 20/6/2024:** Curso sobre *Actualización normativa en materia de consumo: formación al personal de nueva incorporación*, organizado en Sevilla por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía e incluido en el Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2024, promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- **7 y 8/11/2024 y 2 y 3/12/2024:** Curso sobre *Tramitación de expedientes de consumo y proceso de arbitraje*, organizado en Huelva por la Diputación Provincial de Huelva.
- **11 a 15/11/2024:** Curso sobre *Gestión de reclamaciones en materia de consumo (telemático)*, organizado por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía e incluido en el Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2024, promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- **20/11/2024:** III Jornada de Derecho de Consumo sobre *Cambios en el Sistema Arbitral de Consumo. Un paso adelante en defensa de los consumidores y usuarios*, organizado en Mengíbar por la Diputación Provincial de Jaén.
- **2/12/2024:** Jornada de *Difusión y Formación del Sistema Arbitral de Consumo*, organizada en Málaga por la Diputación Provincial de Málaga.
- **5/12/2024:** Ponencia sobre *Protección de Empresas y Consumidores ante el Uso de las Nuevas Tecnologías* en el Máster Universitario en Derecho Tecnológico y Digital de la Universidad CEU Fernando III de Sevilla.
- **12/12/2024:** Conferencia sobre *Obligaciones en materia de hojas de quejas y reclamaciones para los centros de formación. La nueva hoja de quejas y reclamaciones electrónica (hoj@)*, organizado por la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP) de Andalucía.
- **27/12/2024:** Conferencia sobre *Obligaciones en materia de hojas de quejas y reclamaciones para los profesionales autónomos de Andalucía*, organizado por la Confederación de Empresarios de Andalucía.





VI.10 EL XI ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía y la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) celebraron el 22 de noviembre de 2024 en Granada el XI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, que ha versado sobre la 'Actualización normativa en resolución de conflictos de consumo'. La directora general de Consumo, Milagros de Borbón, y el director gerente de la EASP, Diego Vargas, fueron los encargados de dar la bienvenida e inaugurar el encuentro, que contó con alrededor del centenar de inscritos. La directora enfatizó el carácter formativo y enriquecedor del Encuentro, teniendo en cuenta que está dirigido fundamentalmente al personal de las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, los profesionales de las diferentes administraciones que tienen competencias en consumo (ayuntamientos, OMIC, diputaciones, Junta de Andalucía), así como al personal técnico de organizaciones empresariales y de personas consumidoras.



La directora general quiso destacar de manera especial esta participación del sector empresarial, debido a que el nuevo Reglamento Regulator del Sistema Arbitral de Consumo (Real Decreto 713/2024, de 23 de julio) comprende importantes novedades para las empresas, como que la normativa impide poner limitaciones al arbitraje. El catedrático de Derecho Internacional Privado e Historia del Derecho por la Universidad de Granada, Fernando Esteban de la Rosa, pronunció la conferencia inaugural sobre 'Actualización normativa en materia de resolución de conflictos de consumo'.

Tras la ponencia inaugural, se celebraron talleres prácticos de análisis y debate, sobre los 'Conflictos en la contratación a distancia', con Yolanda Jover, presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Córdoba; 'La accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo: discapacidad y brecha digital', con Felipe Orviz, Técnico Superior de Arbitrajes en la Oficina del Consumidor, Arbitrajes y Pobreza Energética de la comercializadora de electricidad Total Energies; y 'Las obligaciones de las empresas y autónomos con relación a las hojas y quejas reclamaciones de la Junta de Andalucía', taller coordinado por José María de la Higuera, secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.

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 2024 continuó desarrollándose el proyecto de *Red Andaluza de Arbitraje de Consumo*, iniciado el 2022. 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:

- Promover la cooperación interadministrativa y el desarrollo de mecanismos de calidad de resolución alternativa de litigios de consumo.
- Resolución de consultas técnicas en materia de arbitraje de consumo.
- Intercambiar información y datos estadísticos en materia de arbitraje de consumo.
- Mejorar la gestión administrativa de las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas.
- Fomentar la formación de las personas que participan en el Sistema Arbitral de Consumo.
- Compartir buenas prácticas y modelos de gestión eficientes.
- 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 dos quejas referida una al retraso en la tramitación de una solicitud de arbitraje, y otra por una discrepancia con el traslado realizado a una Junta Arbitral de Consumo provincial por aplicación del criterio de competencia territorial establecido por la normativa vigente :

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	23006923	8/2/2024	Retraso en tramitación de arbitraje	Respondida
2	23035230	29/2/2024	Discrepancia competencia territorial JAC	Respondida

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.

Se han recibido dos quejas a través de la Oficina del defensor del Pueblo Andaluz: una en la que se solicita un pronunciamiento de la Administración acerca del criterio para considerar o no persona consumidora a los titulares de un alojamiento turístico, y otra por retraso en la tramitación de una solicitud de arbitraje.

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	Q24/7005	17/10/2024	Interpretación art. 50 Decreto 120/1991	Respondida
2	Q24/8993.	10/12/2024	Retraso en tramitación de arbitraje	Respondida

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

En el año 2024 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.

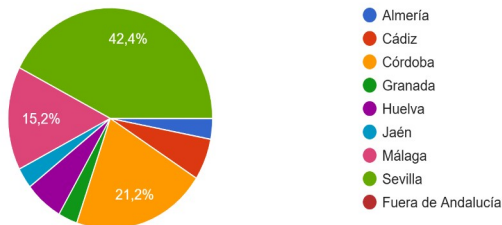
Durante todo el año 2024 se ha desarrollado la acción de calidad que venía siendo demandada por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: una encuesta de satisfacción dirigida a las personas y empresas usuarias del servicio público de arbitraje. Así, 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 2024 se han recibido **33 respuestas** con una valoración muy positiva, tal y como se puede comprobar a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024

1. ¿Cuál es su provincia de residencia?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser de Sevilla (42,4%).

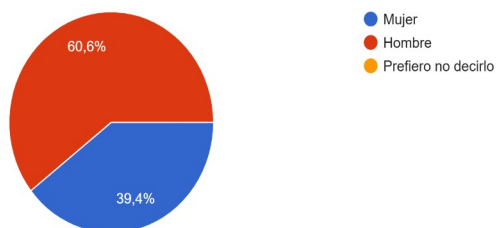
¿Cuál es su provincia de residencia?
33 respuestas



2. ¿Sexo?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser hombres (60,6%).

¿Sexo?
33 respuestas

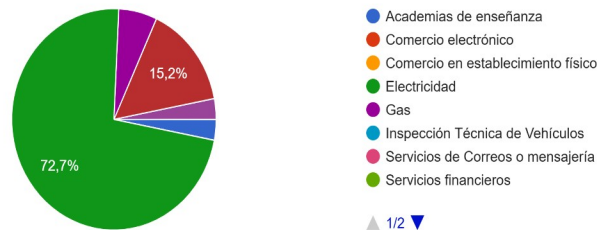




3. ¿De qué materia trataba la reclamación?

La mayoría sobre electricidad (72,7%) y telecomunicaciones (15,2%).

¿De qué materia trataba la reclamación?
33 respuestas



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

La mayoría de las respuestas son mediaciones (45,5%) y archivos (32,4%).

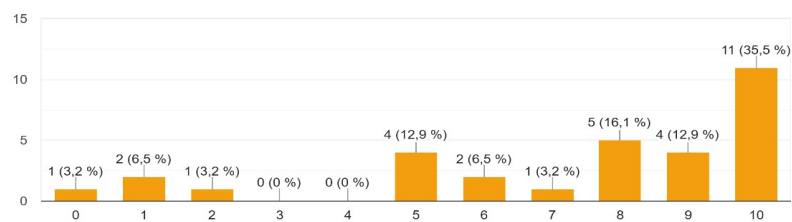
¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?
33 respuestas



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

Un 48,4% 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.)?
31 respuestas

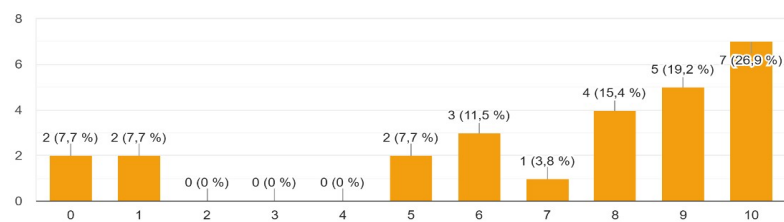




6. ¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

También un 46% califica de sobresaliente (9-10) la actuación de los árbitros.

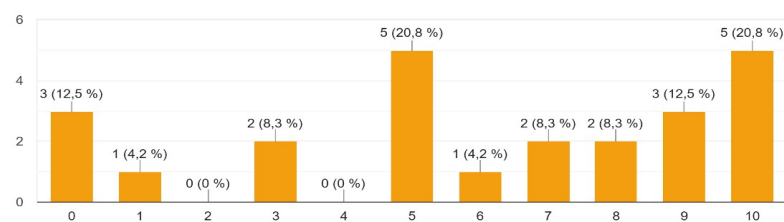
¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?
26 respuestas



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

Un 33,3% califica de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las asociaciones.

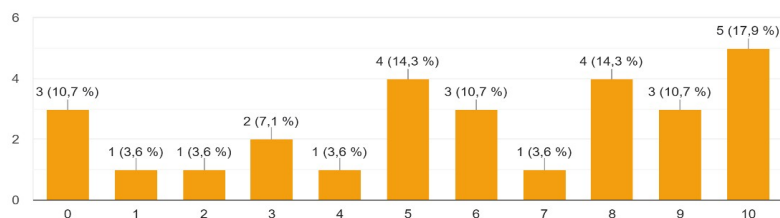
¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?
24 respuestas



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

Un 28,6% 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?
28 respuestas

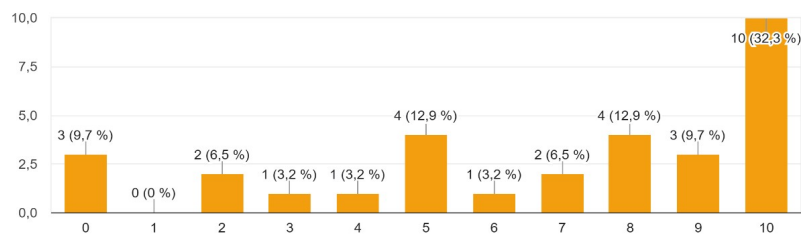




9. ¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?

Un 42% califica de sobresaliente (9-10) su experiencia global con la Junta Arbitral.

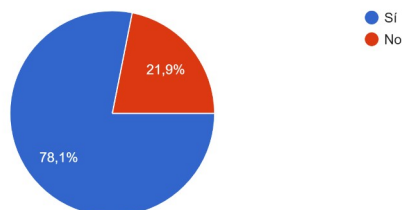
¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?
31 respuestas



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

Cerca 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?
32 respuestas





VI.14. LA SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO.

En mayo de 2002, 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.





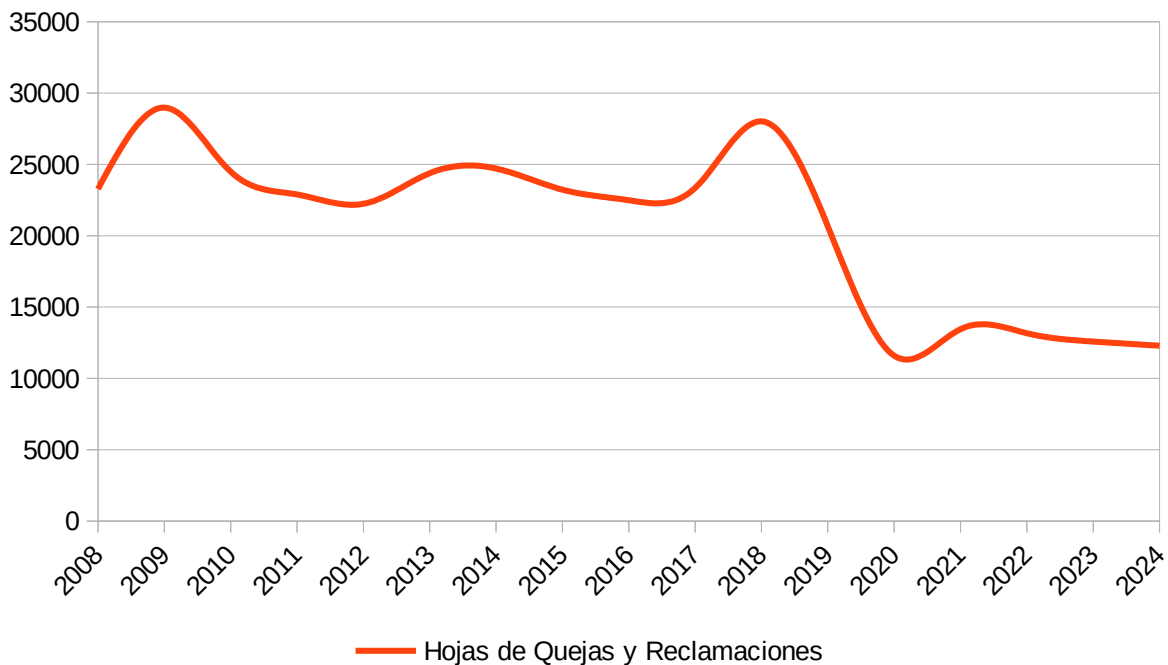
VII. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

VII.1. DATOS ESTADÍSTICOS.

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

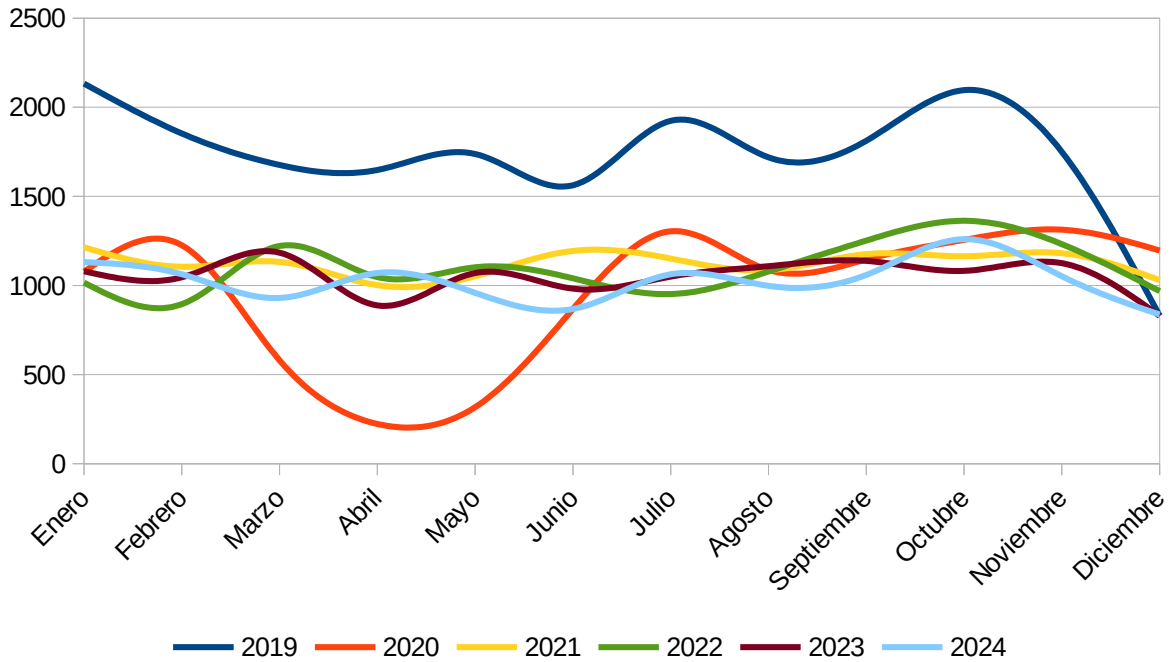
De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2024** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **12.290 reclamaciones**.

Ello supone que se ha producido un **decremento en el número de reclamaciones de un -2%** 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:

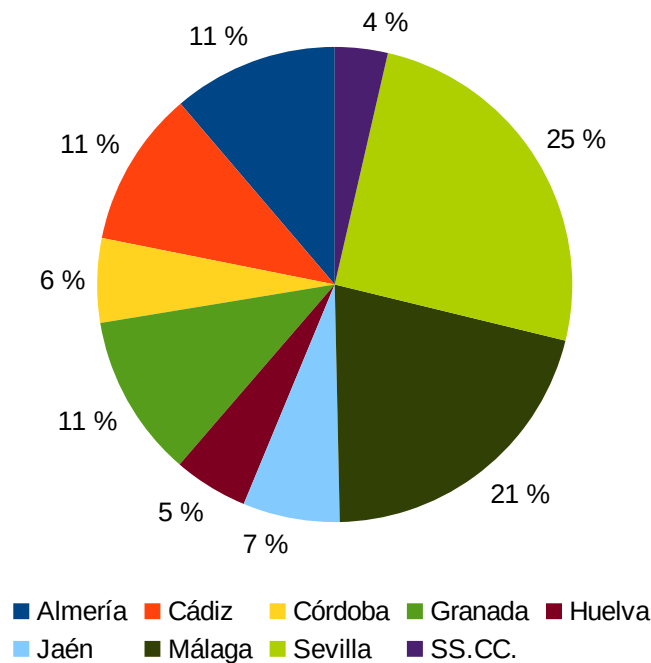
MUNICIPIOS CON OMICS	SÍ OMIC		NO OMIC		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	11	10,68 %	92	89,32 %	103
CÁDIZ	18	40,00 %	27	60,00 %	45
CÓRDOBA	32	40,00 %	48	60,00 %	80
GRANADA	35	20,11 %	139	79,89 %	174
HUELVA	17	21,25 %	63	78,75 %	80
JAÉN	17	17,53 %	80	82,47 %	97
MÁLAGA	16	15,53 %	87	84,47 %	103
SEVILLA	21	19,81 %	85	80,19 %	106
ANDALUCÍA	167	21,19 %	621	78,81 %	788





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

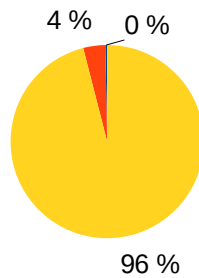
PROVINCIA	2023	2024	VARIACIÓN
ALMERÍA	1.460	1.381	-5%
CÁDIZ	1.250	1.305	+4%
CÓRDOBA	730	705	-3%
GRANADA	1.404	1.363	-3%
HUELVA	702	623	-11%
JAÉN	639	810	+27%
MÁLAGA	2.607	2.563	-2%
SEVILLA	3.347	3.097	-8%
SERVICIOS CENTRALES	443	443	0%
TOTAL	12.582	12.290	-2%





En cuanto a la distribución por familias es la siguiente:

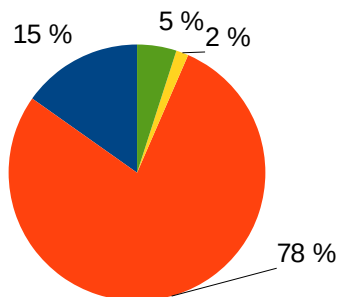
FAMILIA	2023	2024	VARIACIÓN
ALIMENTOS	34	37	+9%
PRODUCTOS INDUSTRIALES	328	453	+38%
SERVICIOS	12.220	11.800	-3%
TOTAL	12.582	12.290	-2%



■ Alimentos ■ Productos industriales
■ Servicios

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

TIPO	2023	2024	VARIACIÓN
DENUNCIAS	1.800	1.868	+4%
RECLAMACIONES	9.917	9.621	-3%
QUEJAS	187	190	+2%
DENUNCIAS-RECLAMACIONES	678	611	-10%
TOTAL	12.582	12.290	-2%



■ Denuncias ■ Reclamaciones
■ Quejas ■ Denuncias-Reclamaciones





Los diez sectores más reclamados han sido:

ORDEN	2024		EVOLUCIÓN
	N.º RECLAMACIONES	SECTOR	
1º	2.548	Comercios minoristas	↑
2º	2.058	Servicios esenciales (electricidad, gas, agua...)	↓
3º	838	Servicios de comunicaciones	↔
4º	759	Vehículos	↔
5º	679	Servicios de Asistencia Técnica	↔
6º	639	Transportes	↔
7º	557	Estética	↑
8º	545	Hostelería y Turismo	↓
9º	501	Servicios sanitarios	↑
10º	489	Financieras e inversión	↓

Las principales causas que han originado estas reclamaciones en 2024 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.
- Desatención a los consumidores.
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Irregularidades en la calidad de los servicios.
- Suministros: Facturación.
- Contratos: incumplimiento precio.
- Hoja de reclamaciones: no contesta
- Contratos: condiciones desconocidas.





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.

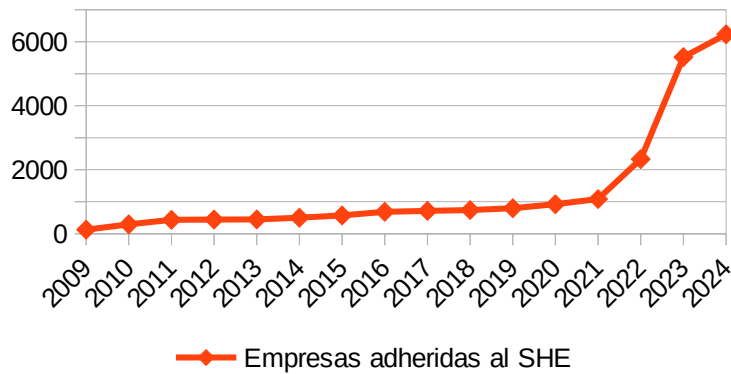
HOJ@ es un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Salud y Consumo, que permite la adhesión voluntaria de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan presentar hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado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

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

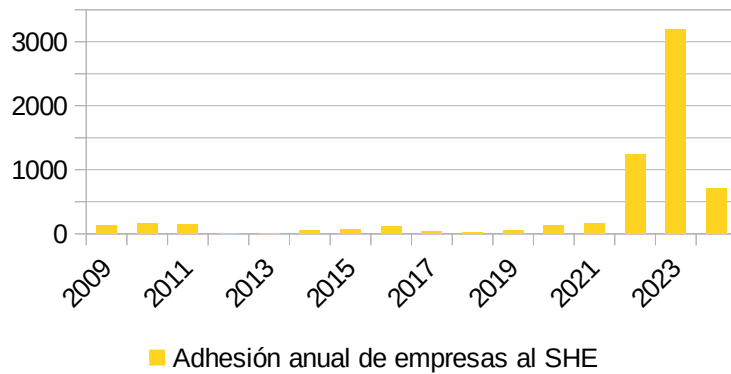




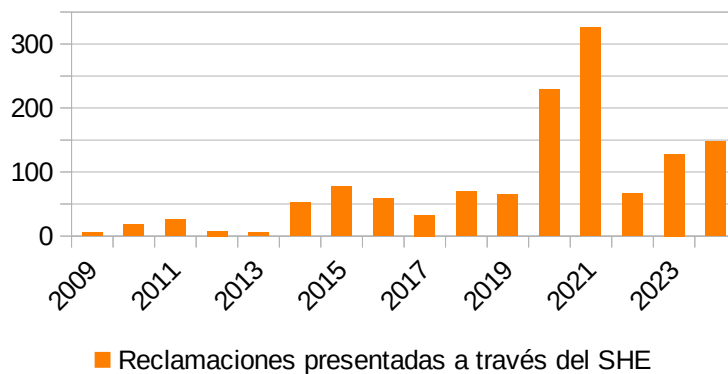
El año **2024** se han adherido **713 nuevas empresas** a Hoj@ y ninguna se ha dado de baja, con lo que se ha llegado a **6.232 empresas adheridas** al finalizar el año, esto es, un **13% de incremento**. La evolución ha sido la siguiente:



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



Durante 2024 **se han presentado 148 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	1.548 solicitudes de arbitraje. Suministros energéticos (68%) y servicios de telecomunicaciones (14%).
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	355 solicitudes inadmitidas (18,7%) 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	885 procedimientos (46,6% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 176 (9,2%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; en 77 (4%) se desistió el solicitante; 355 (18,7%) fueron inadmitidos; 203 (10,7%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 74 (3,9%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación.
Duración media del procedimiento	397 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.





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 adscriba 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





podrían 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 RESPETO** 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. **ÁBSTENTE** 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.		
OTRÁ EXPERIENCIA A DESTACAR:		
Puesto 1:	Función:	Fechas:
Puesto 2:	Función:	Fechas:
Puesto 3:	Función:	Fechas:
OTRÁ 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 tenero 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.:			

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.

002085/1/A02D





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	





Informe de Conclusiones Talleres

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

GRANADA
22 de noviembre
2024

Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo

f i y w t in

ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA
Cuesta del Observatorio 4 - Granada





Programa del Encuentro

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



Contenido del encuentro

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

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

Los talleres abordaron los siguientes temas:

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

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



Conclusiones talleres

Taller 1: Conflictos en contratación a distancia: fase precontractual

Resumen de la intervención:

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

Casos y dudas prácticas:

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

Dificultades detectadas:

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

Propuestas de futuro:

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



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

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

Resumen de la intervención:

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

Casos y dudas prácticas:

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

Dificultades detectadas:

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



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

Propuestas de futuro:

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



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

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

Resumen de la intervención:

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

Casos y dudas prácticas:

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

Ventajas:

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



Dificultades detectadas:

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

Propuestas de mejora:

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



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

