

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2010

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE SALUD

23 de marzo de 2011

SUMARIO

	PÁGINA
I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	4
2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....	5
3. ÓRGANOS ARBITRALES.....	8
II. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	9
1. CONSTITUCIÓN Y ESTRUCTURA	9
2. PERSONAL DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	10
3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	12
III. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010	13
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.	13
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2010	15
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.	15
4. PAGOS A ÁRBITROS	17
5. LAUDOS ARBITRALES	17
6. MEDIACIONES	17
7. REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS	18
8. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	18
9. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO	19
10. REUNIONES DE COORDINACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	20
11. RECURSOS CONTRA INADMISIONES	20
12. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.	20
13. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS	20
14. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL	20
15. ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO	21
16. INTRODUCCIÓN ÓRGANOS ARBITRALES UNIPERSONALES	21
17. REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE MEDIACIÓN EN CONSUMO DE ANDALUCÍA	22
18. PLATAFORMA CONSUMO RESPONDE	23
19. INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN DE CONSUMO Y FISCALÍA	24
20. TRANSFERENCIAS DE EXPEDIENTES AL ARCHIVO CENTRAL	24

21. INCREMENTO DE LA FORMACIÓN EN ARBITRAJE DE CONSUMO	24
IV. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	26
V. CONCLUSIÓN	28

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA 2010

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto con una empresa o con un profesional a los que ha comprado un producto o adquirido 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 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 los empresarios o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. En efecto, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y presenta las siguientes características:

- **Voluntariedad**, porque todo el Sistema Arbitral de Consumo se fundamenta en el voluntario sometimiento de las partes (empresa y persona consumidora o usuaria) a este procedimiento.
- **Vinculante**, porque una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez**, porque los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.
- **Eficacia**, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **Economía**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes. Es la Administración la que asume el gasto de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad**, porque los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y si una no cumple voluntariamente la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia mediante un sencillo y rápido procedimiento.

2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El arbitraje de consumo puede iniciarse de dos maneras:

1ª) Presentando la persona consumidora y usuaria una **Hoja de Quejas y Reclamaciones** oficial de la Junta de Andalucía y marcando en la misma la opción de aceptación de un arbitraje de consumo, de conformidad con el Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Si ambas partes aceptan el arbitraje se traslada la reclamación a la Junta Arbitral Competente como solicitud de arbitraje.

2ª) 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, Oficinas Municipales de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidente puede resolver:

- **Admitirla** a trámite si cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

La admisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante.

Si la empresa no estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo y el reclamante ha solicitado expresamente que sea una determinada Junta Arbitral de Consumo la que resuelva su asunto, se le dará igualmente traslado de la solicitud 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 al reclamante el archivo del expediente.

- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, autónomos o profesionales. El solicitante ha de ser siempre un consumidor o usuario final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es de autónomos ni un arbitraje sobre problemas de suministro eléctrico en un establecimiento comercial). Igualmente, serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, es decir, en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados, y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

- **Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud**, si no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, para lo cual se concederán 15 días hábiles. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.

- **Trasladarla** a otra Junta Arbitral de Consumo, si:
 - La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y sí a la municipal o provincial.
 - La empresa reclamada no está adherida a ninguna Junta Arbitral de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.
 - La empresa reclamada está adherida a varias Juntas Arbitrales de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

Una vez admitida la solicitud y aceptado el arbitraje, si las partes no han llegado a ningún acuerdo como consecuencia de la mediación de la Junta Arbitral de Consumo, se designa al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se cita a las partes al acto de audiencia. A través de la **mediación previa**, la Junta Arbitral de Consumo intentará lograr un acuerdo entre las partes que ponga fin al conflicto sin necesidad de celebrar audiencia en la que el órgano arbitral decida sobre el asunto. Habitualmente se traslada la reclamación a la empresa reclamada para que ofrezca una solución alternativa al arbitraje. Si el reclamante acepta alguna de las soluciones propuestas se pone fin al litigio.

El órgano arbitral podrá ser, bien un **Árbitro Único** propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un **Colegio Arbitral** formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

Celebrada la audiencia, a la que se cita al consumidor y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el **arbitraje en derecho** los árbitros son siempre licenciados en derecho que 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 el Secretario arbitral asiste al órgano arbitral y velará por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un Laudo arbitral únicamente cabe presentar Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial donde tenga su sede la Junta Arbitral en el plazo de dos meses a contra desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no existe o no es válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidor y empresario) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

b) Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

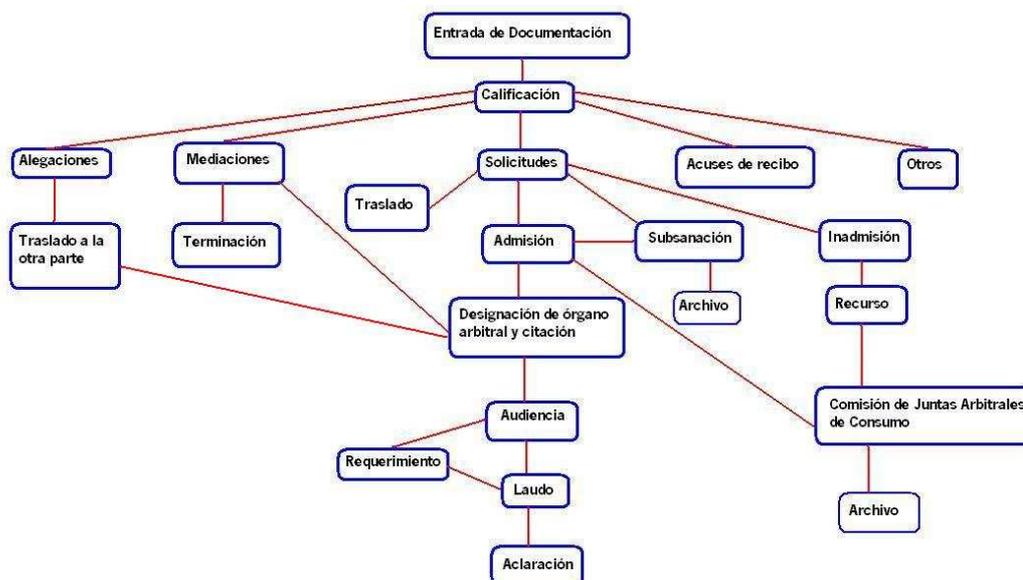
c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

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

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

f) Que el laudo es contrario al orden público.

Esquema del procedimiento arbitral ordinario



3. ÓRGANOS ARBITRALES.

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

El **Colegio Arbitral** está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con el título académico de Licenciados en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de consumidores o empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el representante legal de la organización al Presidente de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de ser licenciados en derecho cuando el arbitraje sea en derecho.

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. Será propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro el designado. En cualquier caso, todos los órganos arbitrales son imparciales y poseen conocimientos técnicos adecuados para conocer y decidir sobre las cuestiones que se les plantean. El Árbitro Único tiene la ventaja de agilizar el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales. No en vano el Árbitro Único suele ser un funcionario que actúa como Presidente de los Colegios Arbitrales. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede oponerse a la designación de un Árbitro Único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral. El árbitro único es designado de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración, y por tanto licenciado en Derecho, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado. Los asuntos de los que conoce un Árbitro único son:

- Aquellos que las partes hayan acordado.
- Aquellos que el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo haya acordado siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En todos los casos es el Presidente 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, el Presidente dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro También podrá el Presidente retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación, y cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.

II. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010.

1. CONSTITUCIÓN Y ESTRUCTURA.

En Andalucía existen veinte Junta Arbitrales además de nuestra Junta Arbitral (con sede en Sevilla, en la Dirección General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo). Estas son las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras once Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otras en Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración.

• CONSTITUCIÓN:

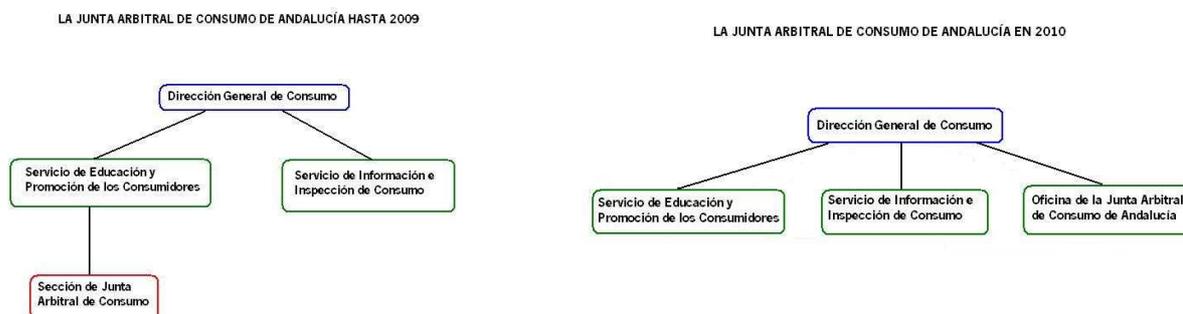
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo dependiente de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 1993 entre la Consejería de Salud y el Instituto Nacional de Consumo. Constituye una pieza central en las políticas públicas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra Comunidad Autónoma.

La Junta Arbitral de Consumo es un órgano de 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 es la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo y ha de contar con la correspondiente infraestructura que dé soporte a la Junta Arbitral de Consumo. Esta dualidad es la razón de por qué el Presidente de una Junta Arbitral de Consumo no necesariamente tiene que ser la misma persona que ejerza la jefatura de la Unidad Administrativa que gestiona el arbitraje.

• ESTRUCTURA:

El año 2009 supuso un cambio importante en la organización administrativa que da soporte a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. Mediante Decreto 351/2009, de 6 de octubre (BOJA 205, de 20 de octubre) se suprimió la antigua Sección de Junta Arbitral dependiente del Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores, creándose la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo como unidad administrativa autónoma dependiente únicamente de la Dirección General de Consumo. Durante todo el año 2009 tanto la Jefatura de Sección (nivel 25, provisión por concurso de méritos), como la Jefatura de la Oficina (nivel 27, provisión por libre designación) estuvieron vacantes, ejerciendo las funciones de jefatura tanto la Secretaria de la Junta Arbitral (Carmen Rueda Cabrera, Asesora Técnica, nivel 23), como el anterior Jefe del Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores que era también el Presidente de la Junta Arbitral (Luis Escribano del Vando). El **5 de febrero de 2010** se ocupó la plaza de Jefe de Oficina (Daniel Escalona Rodríguez) si bien Presidente y Secretaria de la Junta Arbitral siguieron siendo las mismas personas que anteriormente (Luis Escribano del Vando y Carmen Rueda Cabrera). Esta reestructuración culminó con el nombramiento de un nuevo Presidente

(Daniel Escalona Rodríguez, Jefe de la Oficina) y Secretaria (Carmen Lucena Calderón, Asesora Técnica, nivel 25) mediante **Orden de 12 de abril de 2010** (BOJA 100, de 25 de mayo).



La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 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 los consumidores turísticos en un plazo más breve que el arbitraje convencional. De esta manera se incrementa la protección de los consumidores turísticos y la calidad de los servicios, favoreciendo la imagen turística de la Costa del Sol. La tramitación del arbitraje es exactamente igual a cómo se ha expuesto para la Junta Arbitral de Consumo. Lo que caracteriza a esta Sección de Arbitraje Turístico es que conoce de conflictos producidos en la provincia de Málaga que estén relacionados con el sector turístico (hoteles, restaurantes, agencias de viajes...). No existe dependencia funcional de la Sección de Arbitraje Turístico de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. La Presidencia de la Sección de Arbitraje Turístico corresponde a la Jefa del Servicio Provincial de Consumo de Málaga (Raquel Cantero Arcos) y la Secretaria a una Jefa de Sección (Margarita Navas Lomeña).

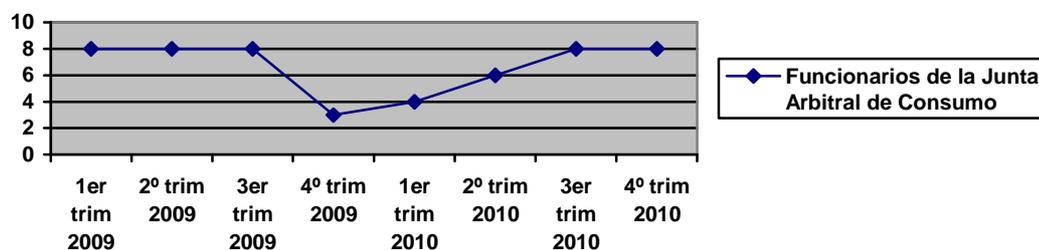
Para enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se ha previsto la **incorporación a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones**, integrada por tres funcionarios y adscrita hasta 2009 al Servicio de Información e Inspección de Consumo. El motivo de este cambio es la consideración de que los mecanismos relacionados con la resolución de conflictos en materia de consumo (reclamación, mediación y arbitraje) han de estar reunidos en una misma Unidad Administrativa (en la actualidad la Oficina de Junta Arbitral y en la propuesta de RPT en un futuro Servicio de Arbitraje, Mediación y Reclamaciones).

2. PERSONAL DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010.

Durante buena parte del año 2009 fueron ocho los funcionarios adscritos a la Junta Arbitral de Consumo. Entre el último trimestre de 2009 y el mes de enero de 2010 la Junta Arbitral de Consumo ha llegado a estar servida por tan sólo tres funcionarios como consecuencia de concursos de traslados, ceses de interinos y reestructuración de Consejerías. El año 2010 concluyó con ocho funcionarios (incluido el Jefe) sirviendo en la Junta Arbitral de Consumo y

está prevista en enero de 2011 la incorporación de los tres funcionarios de la Sección de Información y Reclamaciones.

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en 2010 prestaron sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fueron los siguientes:

NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO	FUNCIONES
Daniel Escalona Rodríguez	Jefe de la Oficina y Presidente de la Junta Arbitral de Consumo	Jefatura
Carmen Lucena Calderón	Asesora Técnica y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo	Mediaciones, traslado de alegaciones, secretaria, suplencia de Presidente
Jesús Carlos Calvo Cerdera	Asesor Técnico	Inadmisiónes, Árbitro único, tramitación normativa
Carmen Rueda Cabrera	Asesora Técnica	Secretaria de órganos arbitrales, Gestión de censo de empresas adheridas
Francisco Javier Torres Bengoa	Jefe de Departamento	Notificaciones
Lucía Ibáñez del Valle	Administrativa	Dietas, grabación de solicitudes, archivo, notificación de laudos.
Julia Prieto Martínez	Administrativa	Designación de árbitros, citaciones de audiencias, censo de árbitros.
Luisa Cortés Trancoso	Auxiliar Administrativo	Registro

3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN 2010.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía funcionó en 2010 con tres espacios diferenciados:

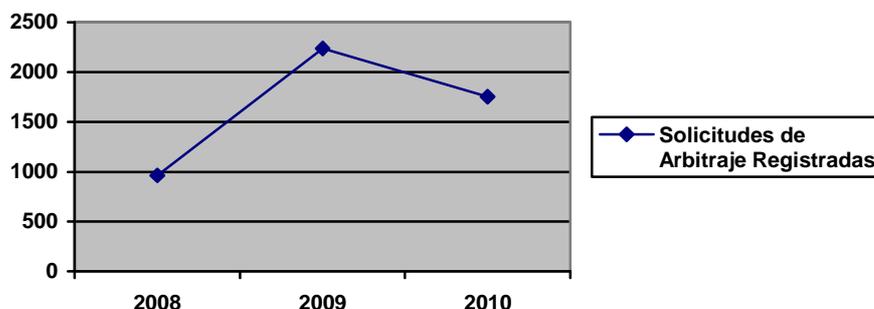
- 1) **Sala de Audiencias Arbitrales:** sala con capacidad para 10-15 personas. En 2010 se utilizó la sala anexa a las dependencias de la Oficina perteneciente a la Consejería de Gobernación y Justicia, en la primera planta del edificio nuevo de Plaza Nueva.
- 2) **Dependencias de Trabajo:** sala con capacidad para 9 funcionarios y mobiliario para documentación. En 2010 la ocuparon 8 funcionarios en la primera planta del edificio nuevo de Plaza Nueva.
- 3) **Espacio de espera:** en 2010 el público que acudió a la Junta Arbitral de Consumo para recabar información, consultar sus expedientes o asistir a las audiencias arbitrales esperó a la entrada de las dependencias de trabajo, junto a las escaleras y ascensor, donde se le habilitaron una o dos sillas.
- 4) **Equipos informáticos y telefónicos:** cada funcionario contó con un ordenador y un teléfono fijo. La Oficina contó además con un fax y una impresora. El Presidente dispuso de ordenador portátil con VPN (acceso a escritorio remoto) y móvil corporativo.

III. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010.

La actividad ordinaria en 2010 de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se centró en dar soporte administrativo al arbitraje de consumo que se celebra en la misma. Así, se atendió al público, se grabaron solicitudes de arbitraje, se notificaron documentos, se celebraron audiencias, se dictaron laudos, se informaron recursos... A continuación se expone un resumen de dicha actividad.

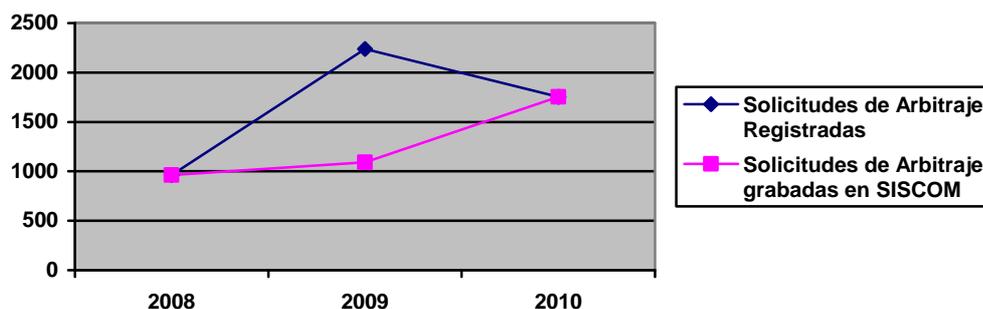
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2010 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.753** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un descenso respecto a 2009 como puede observarse en la siguiente gráfica:

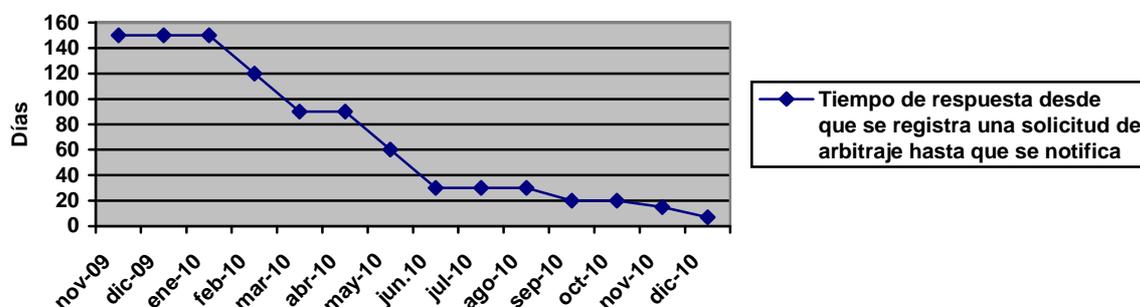


Este descenso ha sido consecuencia del menor número de solicitudes de arbitraje sobre facturación de suministro eléctrico. El tránsito de 2008 a 2009 fue un período crítico. Coincidió con el aumento de tarifas eléctricas, de las penalizaciones por exceso de consumo, el inicio de las lecturas mensuales alternando lecturas reales con estimadas y la re facturación de oficio (Resolución 16 de febrero de 2009 de la Dirección General de Industria, Energía y Minas) que dejó insatisfechos a muchos consumidores, que buscaron en el arbitraje de consumo una solución al problema.

El descenso de solicitudes contrasta con el aumento de grabaciones de las mismas en la aplicación informática SISCOM gracias a un incremento y reorganización de medios personales, lo cual permitió llevar un mejor control de los expedientes y notificar las admisiones a trámite con más agilidad:

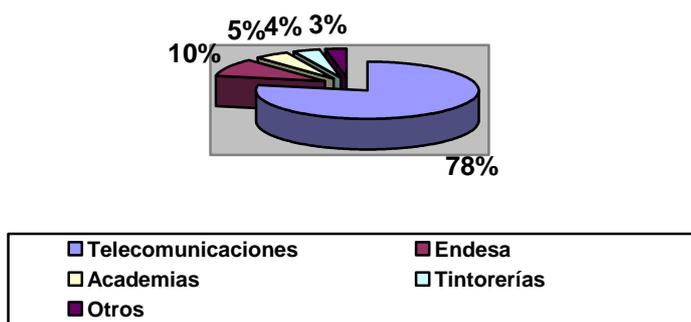


Como se ha indicado, las notificaciones de las resoluciones sobre admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje han conseguido realizarse dentro del plazo de un mes que marca el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en beneficio del ciudadano que obtiene una respuesta tranquilizadora y comprueba como la Administración se está ocupando de su problema:



Como en años anteriores, la mayor parte de las solicitudes se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones. Éstas se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. En segundo lugar están las solicitudes en materia de electricidad, en su mayoría por daños de sobretensión o corte de suministro, lecturas estimadas o aumento de tarifas. En tercer lugar se sitúan las solicitudes en materia de enseñanza privada que versan sobre incumplimiento de las condiciones ofertadas verbalmente por la empresa.

Porcentajes de solicitudes de arbitraje en 2010



Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 50% de los casos a través de otras Administraciones Públicas, en un 47% por los propios ciudadanos y en un 3% a través de las asociaciones de consumidores.

De las 1.753 solicitudes presentadas en 2010 se han inadmitido 53, se ha requerido de subsanación 84, se han trasladado a otras Juntas Arbitrales de Consumo 191 y se han archivado 157.

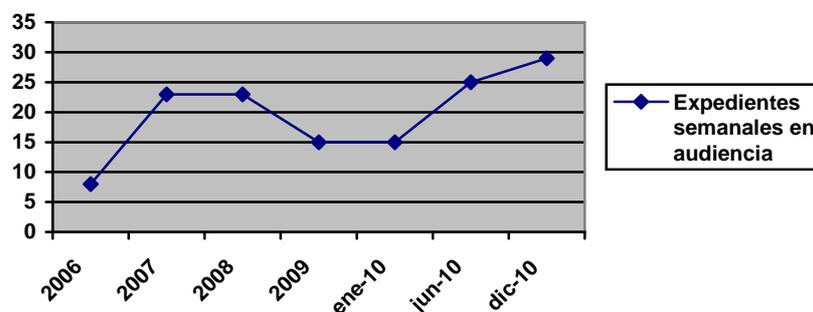
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2010.

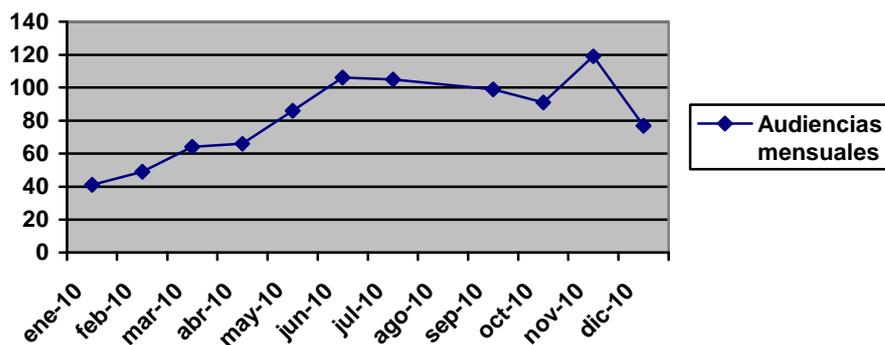
Una labor permanente de la Junta Arbitral de Consumo fue la atención al público a través de los distintos medios de contacto: presencial, teléfono, correo electrónico, fax o por escrito. Se atendieron una media de veinticinco consultas semanales de ciudadanos particulares, asociaciones de consumidores, asociaciones empresariales, Ayuntamientos y Diputaciones, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, empresarios, profesionales y otras Administraciones Públicas. Esto significó **más de 1.200 consultas anuales**. La mayoría de ellas se refirieron al estado de un expediente concreto o pidieron asesoramiento técnico acerca del procedimiento arbitral. Todos los funcionarios de la Junta Arbitral atendieron al público indistintamente.

3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

Un elemento fundamental del procedimiento de arbitraje de consumo son las audiencias arbitrales en las que las partes enfrentadas (consumidor y empresa) pueden asistir y exponer sus razones al órgano arbitral. Las audiencias se celebraron en una sala anexa a la Junta Arbitral cuyo uso gestionaba el Servicio de Administración General de la Consejería de Gobernación y Justicia.

En 2010 celebraron audiencias Colegios Arbitrales y Árbitros Únicos. Los Colegios Arbitrales fueron de tres tipos: de Telefonía (arbitraje en equidad), de Electricidad (arbitraje en Derecho) y de Asuntos varios (tintorerías, academias privadas, grandes superficies, etc. Arbitraje en equidad). Los Árbitros Únicos conocieron de conflictos en materia de telefonía. En 2009, se venían celebrando audiencias cuatro días a la semana y suspendiéndose las mismas durante un mes por Navidad y durante dos meses en verano. En 2010 se celebraron un mínimo de siete sesiones semanales y se programó un calendario para suspenderlas únicamente durante el mes de agosto y una semana en Navidad. La evolución fue la siguiente:



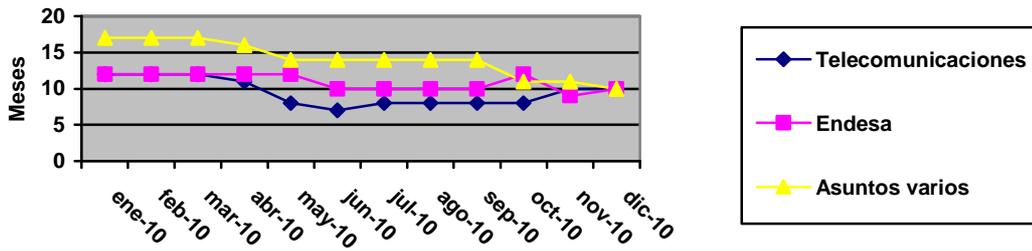


La distribución en 2010 de las audiencias fue la siguiente:

- **Lunes Mañana:** Colegio Arbitral de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de AETIC. Arbitraje en equidad.
- **Martes Mañana:** Colegio Arbitral de de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de CEA. Arbitraje en equidad
- **Miércoles Mañana:** Colegio Arbitral de Asuntos Varios (Tintorerías, academias, empresas públicas, etc.) Se ven 3 expedientes. Preside Don Daniel Escalona Rodríguez. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de CEA. Arbitraje en equidad o en derecho según corresponda.
- **Miércoles Tarde:** Colegio Arbitral de Sector Eléctrico. Se ven 3 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de CEA. Arbitraje en Derecho.
- **Jueves Mañana:** Colegio Arbitral de Sector Eléctrico. Se ven 3 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de CEA. Arbitraje en Derecho.
- **Viernes Mañana (de 9 a 11 horas):** Colegio Arbitral de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el Profesor Don Joaquín Revuelta García. Como árbitros intervienen un vocal a propuesta de una Federación de Asociaciones de Consumidores y un vocal a propuesta de AETIC. Arbitraje en equidad.
- **Viernes Mañana (de 11 a 13 horas):** Árbitro Único de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Arbitraje en equidad.

Sin duda resulta necesario incrementar el número de audiencias semanales para absorber la entrada de solicitudes de arbitraje y reducir los tiempos de respuesta que siguen estando por encima de los seis meses desde el inicio del procedimiento establecido por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Tiempo de espera hasta audiencia

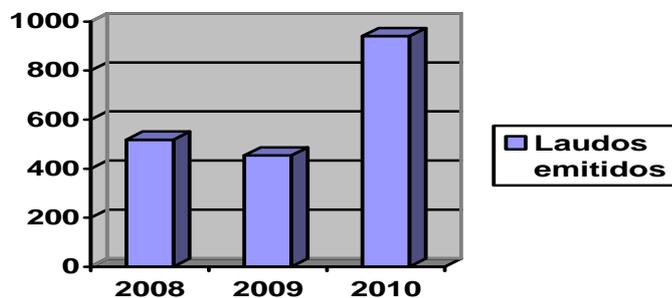


4. PAGOS A ÁRBITROS.

De los asuntos sometidos a arbitraje de consumo puede conocer un Colegio Arbitral o un Árbitro Único. Cuando el Presidente o Presidenta de un Colegio Arbitral o el Árbitro Único es una persona funcionaria de la Junta de Andalucía no recibe remuneración alguna por este servicio. Lo mismo sucede con la Secretaría de Órgano Arbitral que siempre es una persona funcionaria de la Junta de Andalucía. En cambio, cuando el Presidente de Colegio Arbitral o Árbitro Único es un profesor universitario se le remunera con 150 € impuestos incluidos por cada día que asiste a audiencias arbitrales. A los árbitros de Colegio Arbitral propuestos por las organizaciones de consumidores y usuarios y empresariales se les remunera con 100 € impuestos incluidos por cada día que asisten a audiencias arbitrales. En abril de 2010 se retomó el pago a los árbitros que se encontraba paralizado desde septiembre de 2009. En todo el año 2010 se han pagado 55.650 € en concepto de remuneraciones a miembros de órganos arbitrales.

5. LAUDOS ARBITRALES.

El incremento de audiencias y de funcionarios ha permitido aumentar el número de laudos arbitrales dictados y notificados a las partes tal y como se muestra en la siguiente gráfica alcanzando un total de 941, siendo el 54% estimatorios:



6. MEDIACIONES.

En la actualidad, cerca de la mitad de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación. La

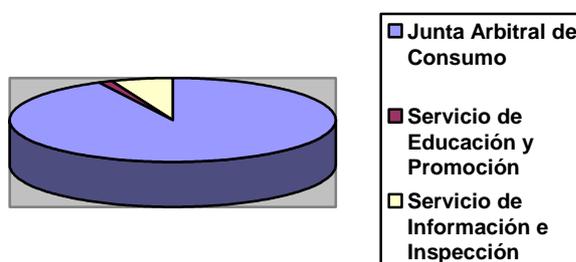
Junta Arbitral de Consumo de Andalucía realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. En 2009 se realizaron 349 archivos por mediación y 15 laudos conciliatorios dentro del procedimiento arbitral si bien no puede hablarse técnicamente de labor mediadora sino más bien de traslado de pretensiones y ofertas a las partes. En 2010 se han realizado 490 archivos por mediación y se han dictado 101 laudos conciliatorios.

7. REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS.

Una de las consecuencias que ha tenido la configuración de la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo como una Unidad Administrativa autónoma y dependiente únicamente de la Dirección General de Consumo ha sido la racionalización de los registros de entrada y salida de documentación, dotando a la Junta Arbitral de un registro propio. Hasta septiembre de 2010 la Junta Arbitral de Consumo utilizaba como registro de entrada y salida el existente en el Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores. A partir de esa fecha ha sido el registro de la Junta Arbitral el que ha funcionado como permanente del Servicio de Educación y Promoción y ha suplido las ausencias del registro del Servicio de Información e Inspección.

Durante 2010 se han registrado de salida 11.893 documentos de salida de los cuales 11.014 correspondieron a la Junta Arbitral de Consumo, 156 al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores y 723 al Servicio de Información e Inspección.

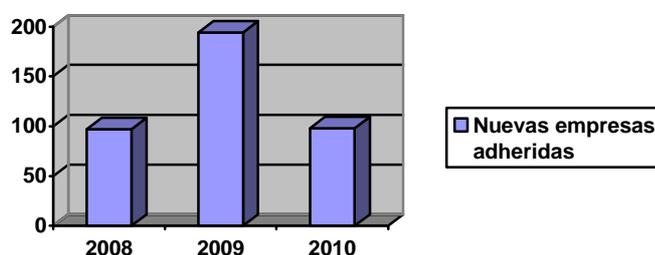
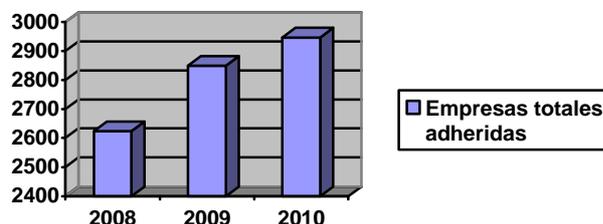
Documentos registrados de salida en 2010



8. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. Durante 2009 fueron 194 las nuevas empresas adheridas lo que hizo que a 31 de diciembre de 2009 existieran un total de 2.849 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral. El examen de admisión de la adhesión lo realizaban en 2009 dos asesoras técnicas de la Junta Arbitral pero a finales de año la ausencia de personal obligó a suspender esta tarea de manera que no se tramitaron nuevas adhesiones. En 2010 se retomó esta labor y se contrató la realización de nuevos distintivos de adhesión puesto que los existentes estaban obsoletos desde agosto de 2009. En 2010 se adhirieron 98 nuevas empresas al Sistema Arbitral de Consumo lo que hace un total de 2.947 empresas adheridas.

Como principal novedad en junio de 2010 se publicó en la página web de la Consejería de Salud el Censo de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. De esta manera se facilita al ciudadano una información esencial a la hora de contratar un producto o servicio y de presentar una solicitud de arbitraje.



9. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO.

Con fecha 2 de marzo y 15 de julio de 2010 tuvieron lugar en la sede del Instituto Nacional de Consumo en Madrid las reuniones del Grupo de Trabajo de Arbitraje al que asistieron representantes de todas las Comunidades Autónomas. El asunto principal que se debatió fue la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero en los siguientes términos:

- Mayor flexibilidad del Presidente a la hora de designar árbitros.
- Introducción de un plazo de 15 días para que el reclamado se oponga a la validez de un convenio arbitral y de un plazo de 10 días para resolver dicha oposición.
- Obligatoriedad de aportar facturas o documentos acreditativos de la relación de consumo junto con la solicitud.
- Ampliación de uno a tres meses el plazo para dictar resolución de admisión.
- Ampliación de dos a tres meses la posible prórroga del plazo para dictar laudo.

En todas las reuniones la Comunidad Autónoma de Andalucía fue la única que se opuso a la ampliación de plazos por considerarla perjudicial para el ciudadano y una forma errónea de atajar los problemas de colapso de las Juntas Arbitrales de Consumo.

10. REUNIONES DE COORDINACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

Con periodicidad aproximadamente bimensual todos los funcionarios integrantes de la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía mantuvieron reuniones de coordinación que permiten una mayor participación e intercambio de ideas entre todos los integrantes de la unidad. De dichas reuniones se levanta una escueta acta que se remite posteriormente por correo electrónico.

11. RECURSOS CONTRA INADMISIONES.

En 2010 se presentaron dos recursos contra la resolución del Presidente inadmitiendo las solicitudes de arbitraje:

- Expediente 177/2010: se inadmitió la solicitud de arbitraje por no ser el solicitante consumidor final. La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo dictó Resolución de 20 de septiembre de 2010 confirmando la actuación del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

-Expediente 1181/2010: se inadmitió la solicitud de arbitraje por el carácter infundado de la pretensión y por tratarse de una materia que no es objeto de arbitraje de consumo. La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo dictó Resolución de 7 de febrero de 2011 estimando el recurso de la solicitante de arbitraje.

12. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.

Hasta el momento se ha presentado una única recusación de un árbitro acreditado en esta Junta Arbitral de Consumo (expediente 1068/2009) que fue inadmitida por extemporánea por el Presidente de la Junta Arbitral, si bien en la resolución de inadmisión se entró a valorar el fondo del asunto rechazando los argumentos del recusante.

13. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS.

Durante 2010 se han elaborado en esta Junta Arbitral de Consumo de Andalucía informes de respuesta correspondientes a 125 preguntas parlamentarias.

14. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL.

Durante 2010 se han planteado dos quejas a la Junta Arbitral de Consumo que han sido tramitadas conforme establece el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

- Queja planteada por la solicitante de arbitraje en el seno del expediente 2198/2009 por excesiva tardanza en la resolución de su asunto.

- Queja planteada por el solicitante de arbitraje en el seno del expediente 1562/2010 por excesiva tardanza en la resolución de su asunto.

15. ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, prevé en sus artículos 51 a 55 el Arbitraje de Consumo Electrónico entendiéndolo como tal aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales. El objetivo de esta modalidad de arbitraje es acercar la Administración Pública al ciudadano aprovechando los medios telemáticos, facilitándole un instrumento eficaz para resolver los conflictos entre personas consumidoras y usuarias, y empresarios y profesionales, de una manera rápida, eficaz, económica, voluntaria y plenamente ejecutiva. El Real Decreto regula el Sistema de arbitraje electrónico y para llevar a cabo la aplicación electrónica para el Sistema Arbitral de Consumo, se deberán utilizar las técnicas necesarias que aseguren la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral, mediante la creación del Registro Telemático para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones, así como el establecimiento de los requisitos generales para la tramitación telemática.

Durante 2010 se ha trabajado para retomar y poner en funcionamiento la aplicación SCVE-SISCOM Ventanilla Única (eAdministración) desarrollada por el Servicio de Informática de la Consejería de Gobernación en 2008 sobre la base de la aplicación interna eSISCOM, migrándose a los servidores de la Consejería de Salud. El objetivo era avanzar para que todos los ciudadanos vía web pudieran a principios de 2011:

- Presentar telemáticamente una solicitud de arbitraje.
- Adherir telemáticamente su empresa al Sistema Arbitral de Consumo.
- Retirar telemáticamente una Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

A finales de 2010 la aplicación se encontraba en fase de pruebas o pre-producción lista para su lanzamiento.

16. INTRODUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES UNIPERSONALES.

Sin duda uno de los principales objetivos que en 2010 tuvo la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fue aumentar el número de audiencias semanales para absorber las solicitudes de arbitraje que se reciben y reducir el tiempo de espera desde la admisión hasta la audiencia. En 2010 se recibieron una media de 36 solicitudes de arbitraje semanales de las que se admitieron una media de 25. En cambio se celebraron 31 audiencias semanales y el ciudadano esperó 10 meses desde la admisión hasta que el órgano arbitral conoció de su asunto. Resulta evidente la necesidad de incrementar el número de audiencias semanales y la introducción de los órganos arbitrales unipersonales fue una opción para ello siempre que las partes no se opusieran al mismo.

El año 2010 ha sido el de la introducción de los órganos arbitrales unipersonales. El profesor de la Universidad de Sevilla Don Jesús Domínguez Platas comenzó a actuar como árbitro único para determinados asuntos en materia de telecomunicaciones los viernes a las 11 de la mañana, conociendo de cinco expedientes por sesión.

17.REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE MEDIACIÓN EN CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La existencia de conflictos entre personas consumidoras y usuarias de un lado, y empresarios y profesionales de otro, es connatural a las propias relaciones contractuales y legales en el ámbito del consumo. Existen diversos mecanismos para tratar de solucionar tales controversias, uno de los cuales es la mediación. Esta técnica goza de eficacia y prestigio reconocidos tanto en Derecho comparado como en otros ámbitos ajenos al consumo por lo que se estima conveniente analizar la regulación de su implantación en nuestra Comunidad Autónoma, algo que encuentra su fundamento en nuestro Estatuto de Autonomía. En caso de que así se decida, el futuro Servicio Público de Mediación en Consumo deberá contar con una regulación que asegure una homogeneización y calidad de los procesos mediadores desarrollados en Andalucía. La mediación en consumo no pretende sustituir otros mecanismos de resolución de conflictos como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria sino complementarlos, asegurando una plena satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía.

La mediación es una técnica de resolución de disputas que presenta múltiples ventajas frente a otros mecanismos en los que también interviene una tercera parte imparcial. La principal ventaja sin duda es la libertad que tienen las partes en conflicto para buscar una solución aceptada voluntariamente por ambos.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía se desarrollan en la actualidad los siguientes procedimientos de mediación:

- I. **Mediaciones ajenas a la Administración Pública:** desarrolladas por las organizaciones de consumidores y usuarios.
- II. **Mediaciones en el seno de la Administración Pública:**
 - a. **OMIC** (artículo 20.3.c Ley 13/2003)
 - b. **Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo** (artículo 38 Ley 13/2003, Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero).
 - c. **Servicios Provinciales de Consumo** (artículo 17.2 Decreto 72/2008, de 4 de marzo).
 - d. **Juntas Arbitrales de Consumo** (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

Resulta necesario reglamentar todos estos procedimientos de mediación, estableciendo unos principios comunes que garanticen la calidad del servicio.

La Comunidad Autónoma Andaluza no sólo tiene competencia para regularla sino que está obligada a ello en virtud de la normativa autonómica y comunitaria citada. En este sentido, debe recordarse que el Plan Estratégico de Defensa y Protección de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía 2008-2011 enumera como uno de sus doce objetivos el de “agilizar la resolución de conflictos de consumo” (Objetivo nº 10). Para la consecución de este objetivo se establece una línea estratégica consistente en el fomento de la mediación y, precisamente, la regulación de la mediación en el ámbito de la Comunidad Autónoma se recoge como una de las concretas acciones para llevarla a cabo.

Igualmente, como desarrollo del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones públicas por medios electrónicos proclamado por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y para alcanzar una mayor agilidad y eficiencia, se regula el uso de medios electrónicos y a distancia en el procedimiento de mediación.

En el momento presente la mediación en consumo se lleva a cabo de manera muy diversa según el órgano que la tramite. No existe un procedimiento común ni unos requisitos de formación específica para las personas mediadoras. Tampoco se establecen los efectos de la mediación ni en qué casos procede y en cuáles no. Todo ello va en perjuicio de la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo.

Esta es la razón por la que se hace preciso reglamentar el Servicio Público de Mediación en Andalucía. Para ellos resulta conveniente aprobar un Decreto por el Consejo de Gobierno de conformidad con los artículos 21.3, 27.6 y 46.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía. No se trata de inventar un mecanismo nuevo sino de homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. En consecuencia, esta regulación no supondrá un incremento de gasto sino una racionalización de los recursos dedicados a la labor mediadora.

En 2010 se continuó trabajando en un proyecto sobre la implantación de un Servicio Público de Mediación en Andalucía.

18. PLATAFORMA CONSUMO RESPONDE.

Dentro de la plataforma Consumo Responde el Sistema Arbitral de Consumo juega un papel destacado. Así, para la página web se elaboró en 2010 muy diverso material de consulta y descargable:

- Aspectos básicos del Sistema Arbitral de Consumo para los consumidores.
- Aspectos básicos del Sistema Arbitral de Consumo para los empresarios.
- Aspectos básicos del Sistema Arbitral de Consumo para las entidades locales.
- Guía de recomendaciones al consumidor ante un arbitraje de consumo.
- Guía de recomendaciones al empresario ante un arbitraje de consumo.

- Plazos en el arbitraje de consumo.
- Normativa básica del arbitraje de consumo.
- Preguntas frecuentes de los consumidores sobre el arbitraje de consumo.
- Preguntas frecuentes de los empresarios sobre el arbitraje de consumo.
- Directorio de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Calendarios mensuales de audiencias arbitrales.
- Folletos de información, solicitudes de arbitraje o de adhesión.

Además, se colaboró con los otros servicios de la Dirección General de Consumo elaborando documentos sobre la constitución de OMICs por los Ayuntamientos, constitución y registro de asociaciones y federaciones de consumidores y procedimiento de resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones.

19. INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN DE CONSUMO Y FISCALÍA.

Por su composición y funciones, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía constituye un observatorio privilegiado de la conflictividad en materia de consumo en Andalucía. Por este motivo, en 2010 se intensificó la puesta en conocimiento del Servicio de Información e Inspección de Consumo, de los Servicios Provinciales de Consumo o de la Fiscalía, de los hechos que puedan constituir infracciones en materia de consumo, ya sean administrativas o penales. Esto se realiza de dos maneras:

- Mediante informes del Presidente de la Junta Arbitral referidos a hechos o situaciones que, por su gravedad o reiteración, protagoniza una misma empresa, grupos de empresas o sectores empresariales.
- Mediante traslado de copias de expedientes concretos de los que se desprenda la posible comisión de infracciones administrativas o penales.

20. TRANSFERENCIAS DE EXPEDIENTES AL ARCHIVO CENTRAL.

En las dependencias de la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía existen un gran número de expedientes. Tantos que comprometen seriamente el espacio disponible para los nuevos que se van generando. Se da la circunstancia de que muchos de esos expedientes son de más de cinco años (2003, 2004 y 2005) por lo que procede su transferencia al Archivo Central de la Consejería de Salud. A tal efecto en 2010 se prepararon las remisiones de documentación y las relaciones de entrega correspondientes al año 2004 (30 cajas de archivo definitivo) quedando a la espera de su recogida por el Archivo Central de la Consejería.

21. INCREMENTO DE LA FORMACIÓN EN ARBITRAJE DE CONSUMO.

La educación en consumo es una de las prioridades de la Junta Arbitral. Un ciudadano informado (consumidor, empresario, abogado, asociación) disminuye la conflictividad y, en caso de tener que acudir a arbitraje, sabe cómo actuar en el mismo, con el correspondiente ahorro de recursos de todos los implicados. Además, de esta manera se logra una difusión de las políticas

de protección al consumidor de la Junta de Andalucía. Por ello resulta de gran interés incrementar las actividades formativas y difusoras del Sistema Arbitral de Consumo, colaborando con las organizaciones de consumidores, empresarios, con las Universidades andaluzas y medios de comunicación. En este sentido ya se han producido en 2010 experiencias positivas:

- Conferencia del Presidente de la Junta Arbitral en el Aula de Mayores de la Universidad Pablo de Olavide (14/06/2010).
- Conferencia del Presidente de la Junta Arbitral en la Jornada sobre Mediación y Arbitraje organizada por UCE Jaén en la Universidad de Jaén (13/12/2010).

Otro aspecto muy importante de la formación es la del personal propio de la Junta Arbitral de Consumo. Se ha considerado un aspecto fundamental del trabajo la capacitación, especialización y reciclaje formativo de quien lo desarrolla. Por ello, en 2010 se ha incentivado a los funcionarios de la Junta Arbitral para que realicen actividades formativas entre las que destacan:

- Curso Básico de Técnicas de Mediación, organizado por el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (12 horas, 26-27/4/2010).
- III Encuentro sobre Arbitraje de Consumo, organizado por el Instituto Regional de Arbitraje de la Comunidad de Madrid (5 horas, 4/10/2010).
- Curso sobre Comunicación y Consumo, organizado por la Dirección General de Consumo, Instituto Nacional de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública (20 horas, 15 a 17/11/2010).

IV. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO

En mayo de 2.002, el Gobierno Andaluz aprobó el Plan Estratégico de Protección al Consumidor de Andalucía, dotado económicamente con un presupuesto de 13 millones de euros y un plazo de ejecución durante los años 2002 al 2005. Con este Plan, la Junta de Andalucía buscaba reforzar la defensa de los derechos de los ciudadanos en general en materia de consumo ante las demandas y necesidades que se derivan de la globalización económica y de la aparición de nuevos productos y servicios.

Entre las novedades que contemplaba este Plan Estratégico, destaca 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:

- Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS).
- Asociación de Empresarios de Agencias de Viajes (AEDAV).
- Asociación de Empresarios de Hostelería de Málaga (AEHMA).
- Asociación de Empresarios de Playas de la Provincia de Málaga.

Desde la Sección de Arbitraje Turístico se realizan campañas de adhesión para conseguir que las empresas del sector se adhieran al sistema arbitral como vía de solución extrajudicial de conflictos. Dichas campañas se llevan a cabo tanto a través del sistema de entrevistas personalizadas llevadas a cabo por una empresa especializada, como a través del envío desde la Sección de Arbitraje de cartas a los titulares de los establecimientos turísticos, invitándoles a adherirse al sistema arbitral.

En 2010 se encontraban adheridos 1026 establecimientos, con la siguiente tipología:

- Hoteles: 191
- Agencias de viajes: 50.
- Comercios: 256.
- Restauración: 512.
- Chiringuitos: 6.
- Inmobiliarias: 9.

- Campos de Golf: 1.
- Locutorio telefónico: 1

Las actuaciones de difusión del sistema arbitral se completó con la información que, desde la Sección de Arbitraje Turístico, se suministró tanto a todas las Oficinas de Atención al Consumidor de los Ayuntamientos como a los diferentes organismos competentes en materia de consumo existentes en la comunidad autónoma de Andalucía, así como también a aquellas dependencias que tienen un contacto directo con los turistas (Oficinas de Turismo, por ejemplo), para que coadyuven a que los reclamantes que acuden a sus respectivas sedes conozcan el sistema arbitral y opten por su utilización para la solución de los conflictos.

● **RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS (1 Enero 2010 - 4 Febrero 2011):**

- FECHA DE CREACION DE LA SECCION DE ARBITRAJE TURISTICO: Orden de 12 de febrero de 2003.
- NUMERO DE PERSONAS ADSCRITAS A LA SECCION DE ARBITRAJE TURISTICO: 1
- TOTAL RECLAMACIONES TRAMITADAS EN LA SECCION: 373
- TOTAL SOLICITUDES ARBITRAJE PRESENTADAS: 18
 - Admitidas: 16
 - Inadmitidas (por ser delito): 2
 - Archivadas: 9
 - Resueltas: 3
 - Por mediación : 0
 - Por Laudo: 3
 - Estimatorios: 0
 - Desestimatorios: 3
 - Por unanimidad: 3
 - Por mayoría: 0
 - En trámite: 4
- Sesiones celebradas: 2 (en una de ellas se celebraron dos audiencias).
- Gastos por sesión: 100 euros x 2 árbitros = 200 euros.

V. CONCLUSIÓN.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha superado durante 2010 una grave crisis gracias al tremendo esfuerzo de los funcionarios que durante 2009 han mantenido el funcionamiento de la misma y al trabajo de los nuevos funcionarios incorporados durante el presente año. Por encima de todos los proyectos, diseños y reorganizaciones existe un único objetivo: dar una solución de calidad y fundamentada, en los plazos legalmente establecidos, a los conflictos entre ciudadanos y empresarios que sean sometidos a su consideración, bien a través de la mediación, el arbitraje, la consulta o la reclamación.

Sevilla, 23 de marzo de 2011.

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez