

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

2011

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE SALUD

28 de marzo de 2012

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. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	9
III. LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	10
1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES	10
2. PERSONAL DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	13
3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	15
IV. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010	16
IV.A. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	16
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.	16
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2010	18
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.	18
4. PAGOS A ÁRBITROS	20
5. LAUDOS ARBITRALES	20
6. MEDIACIONES	21
7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	21
8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO	21
9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES	21
10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.	21
11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS	21
12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL	21
13. ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO	22
IV.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES	23
V. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	28



MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA 2011

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, en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios 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 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.

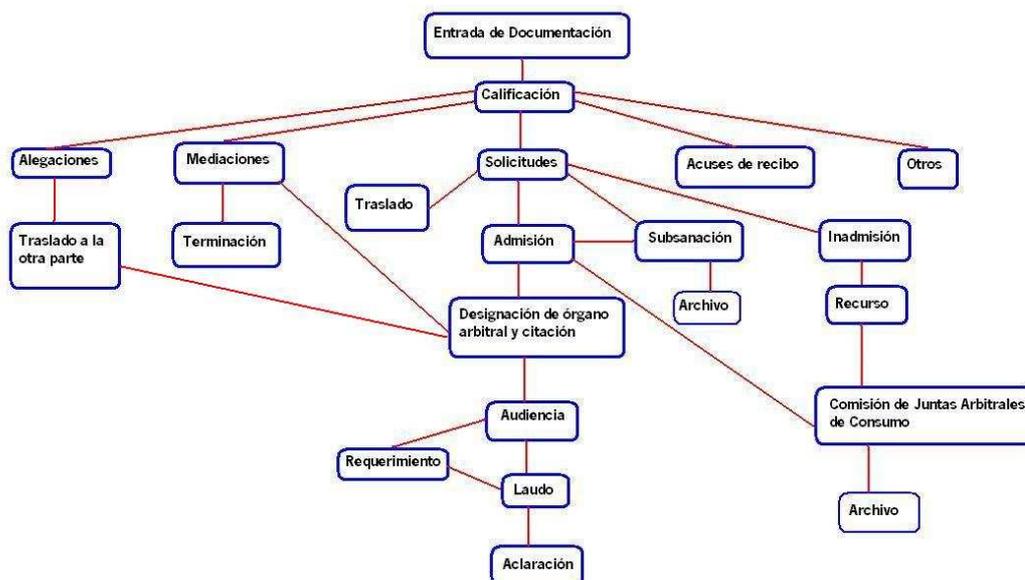
El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el **arbitraje en derecho** los árbitros son siempre licenciados en derecho que resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el **arbitraje en equidad** los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el 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 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 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 Árbitro. 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. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La Hoja de Quejas y Reclamaciones es un instrumento a disposición de personas o empresas prestadores de servicios y consumidores para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en la venta o contratación de bienes o servicios. En Andalucía, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Este Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de que las personas consumidoras y usuarias puedan optar por los sistemas de quejas, reclamaciones o mecanismos análogos regulados en la normativa sectorial.

En todos los centros y establecimientos deben existir y encontrarse expuestos de forma permanente y perfectamente visible y legible un cartel en el que se anuncie la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de quienes lo soliciten. El cartel debe colocarse en la zona de entrada y de salida, así como en las zonas de atención al cliente. La entrega por parte de la empresa de la hoja de queja y reclamaciones solicitada por el consumidor es obligatoria, aunque no se haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. Ambas partes están obligadas a firmar la hoja. La firma por parte de la empresa sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por el reclamante.

La empresa reclamada deberá contestar en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción. En caso de que no contesten, esta conducta es constitutiva de infracción a la normativa vigente en materia de consumo, concretamente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía

Una vez transcurridos los 10 días hábiles sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la contestación realizada por la parte reclamada, el consumidor debe remitir una de las copias que se quedó de la hoja de reclamaciones (ejemplar para la Administración), junto con copia de la respuesta, si se la dieron, a las Oficinas de Información al Consumidor o a las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Salud, para que por parte de la Administración se realicen las actuaciones oportunas y, en su caso, se incoe procedimiento sancionador. Junto con la hoja de quejas y reclamaciones deberá remitir también copia de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y todas las pruebas o documentos que sirvan para facilitar la valoración de los hechos. En el plazo de 10 días hábiles desde la recepción en el registro del Servicio de Consumo competente para tramitar la reclamación, se remitirá al consumidor reclamante un escrito acusando recibo de la reclamación.

El órgano que tramita la reclamación, si considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a las dos partes, contactará con ellas ofreciéndosela. Si ese intento no resultara, se propondrá a las partes la utilización de la mediación o arbitraje, si no lo hubieran aceptado expresamente al rellenar las hojas de reclamaciones. En caso de no aceptar la parte reclamada, la Administración asistirá al consumidor sobre los derechos y mecanismos de defensa y las vías para la resolución de la controversia. Y ello con independencia de que, en caso de detectarse infracciones a la normativa en materia de consumo, se inicie el oportuno expediente sancionador contra el infractor.

III. LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2011.

1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

La unidad administrativa “*Oficina de la Junta Arbitral*”, dependiente de la Dirección General de Consumo, sirve de soporte al órgano “*Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*”. 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 DE LA JUNTA ARBITRAL:**

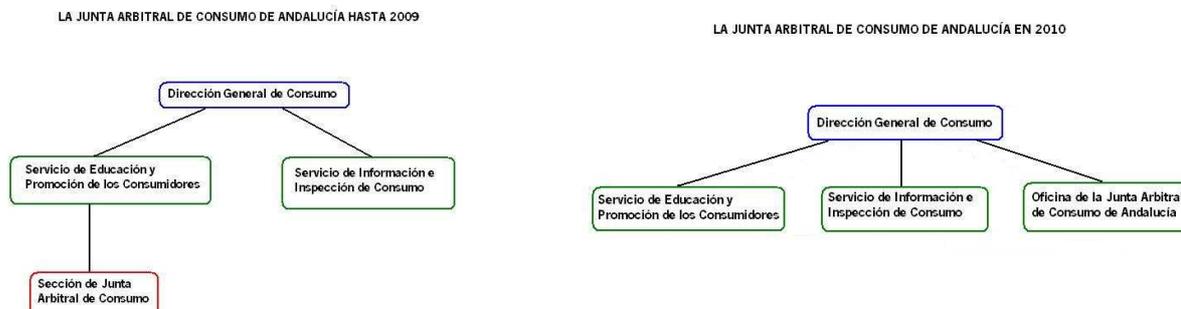
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo dependiente de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 1993 entre la Consejería 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 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 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).



Desde enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se ha producido la **incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones**, integrada por tres funcionarios e integrada hasta ese momento en el Servicio de Información e Inspección de Consumo, al que sigue estando adscrita orgánicamente según la Relación de Puestos de Trabajo en vigor. 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 una propuesta de RPT en un futuro Servicio de Arbitraje, Mediación y Reclamaciones).

LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2011



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 Secretaría a una Jefa de Sección (Margarita Navas Lomeña).

- **FUNCIONES DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL:**

La Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de realizar labores de información y atención a la ciudadanía.

La Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se estructura en dos grandes áreas:

- **Sección de Información y Reclamaciones**, cuyas funciones son:

- Tramitación de denuncias, reclamaciones y quejas en SISCOM y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Edición de folletos y material informativo en materia de consumo.
- Supervisión de consultas en la plataforma Consumo Responde.
- Atención a la ciudadanía y resolución de cuestiones de carácter general en materia de consumo.
- Supervisión de material informativo en la Plataforma Consumo Responde.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- Gestión de la base de datos de las OMICs.
- Traslado al Servicio de Información e Inspección las reclamaciones constitutivas de denuncia.

- **Junta Arbitral de Consumo de Andalucía**, cuyas funciones son:

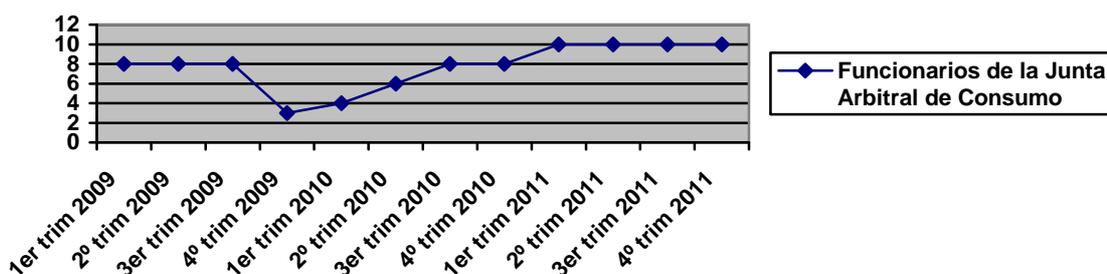
- Examen y calificación de las solicitudes de arbitraje de consumo. Traslado, en su caso, a otras Juntas Arbitrales.
- Traslado al Servicio de Información e Inspección de copia de las solicitudes de arbitraje constitutivas de denuncia.
- Traslado a la Fiscalía de copia de las solicitudes de arbitraje en las que se aprecien hechos constitutivos de delito.
- Práctica de mediaciones en consumo para solucionar conflictos.
- 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.
- Relaciones con asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, Juntas Arbitrales de Consumo, OMICs e INC.
- Realización de campañas de adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Gestión del pago de indemnizaciones a los miembros de órganos arbitrales.
- Coordinación del Grupo de Trabajo de Arbitraje del Consejo Andaluz de Consumo.
- 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.
- Atención presencial, telemática o telefónica a la ciudadanía. Resolución de consultas.

2. PERSONAL DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2011.

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 desde enero de 2011 se han sumado los tres funcionarios de la Sección de Información y Reclamaciones. También en enero de 2011 se produjo la baja de un funcionario al volver a su puesto de origen en el Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores.

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en 2011 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	Secretaría de la Junta Arbitral
Jesús Carlos Calvo Cerdera	Asesor Técnico	Inadmisiones, subsanaciones, traslados, recursos y quejas, Árbitro único, tramitación normativa e informes
Carmen Rueda Cabrera	Asesora Técnica	Secretaria de órganos arbitrales, mediaciones, gestión de alegaciones
Lucía Ibáñez del Valle	Administrativa	Dietas de árbitros, grabación de solicitudes, notificación de admisiones e informaciones
Julia Prieto Martínez	Administrativa	Designación de árbitros, citaciones y calendarios de audiencias, censo de árbitros.
Luisa Cortés Trancoso	Auxiliar Administrativo	Registro de entrada y salida, archivo, notificaciones de laudos, gestión de correo
Manuel Rivas Romero	Jefe de Sección de Información y Reclamaciones	Jefatura de Sección. Reclamaciones, Hoj@ y elaboración de contenidos
Isabel Mora Grande	Negociado de Actuaciones	Resolución y revisión de consultas de ciudadanía, Gabinete y Consumo Responde
Inmaculada de Vicente Fernández	Negociado de Reclamaciones	Tramitación de denuncias, reclamaciones y quejas; Informes estadísticos; actualización de datos de OMICs.

3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN 2011.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha estrenado en 2011 nueva sede en Sevilla, en la calle Luis Montoto, número 89, primera planta. Cuenta con tres espacios diferenciados:

- 1) **Sala de Trabajo:** sala dotada con nueve puestos de trabajo y estanterías para documentación con cinco ventanas a un patio interior.
- 2) **Despacho del Jefe de Sección de Información y Reclamaciones:** pequeño despacho con un puesto de trabajo, dos ventanas a un patio interior y dos puertas que dan a la sala de trabajo y a la entrada de la Dirección General.
- 3) **Despacho del Presidente de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y dos ventanas a patio interior.
- 4) **Sala de Audiencias Arbitrales:** sala con capacidad para 8 personas y con dos ventanas a un patio interior.
- 5) **Sala de espera:** espacio con ocho asientos y mueble con revistas y folletos informativos.
- 6) **Sala auxiliar de reuniones:** inicialmente sala de audiencias se destina en la actualidad sala de reuniones y archivo.
- 7) **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.



Sala de audiencias arbitrales



Sala de espera

IV. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2011.

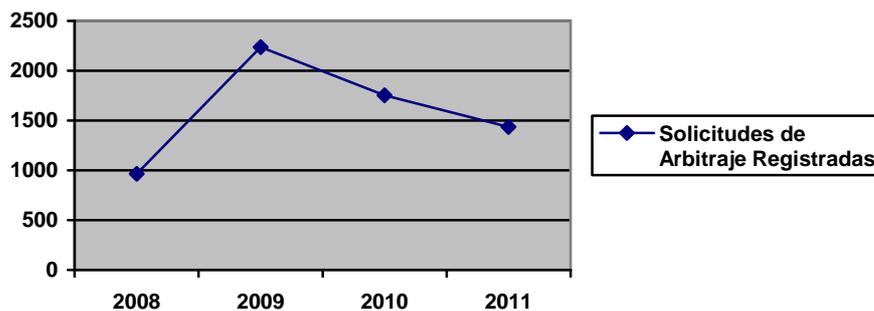
La actividad ordinaria en 2011 de la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se estructuró en dos grandes áreas:

- Arbitraje.
- Reclamaciones e Información.

IV.A. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

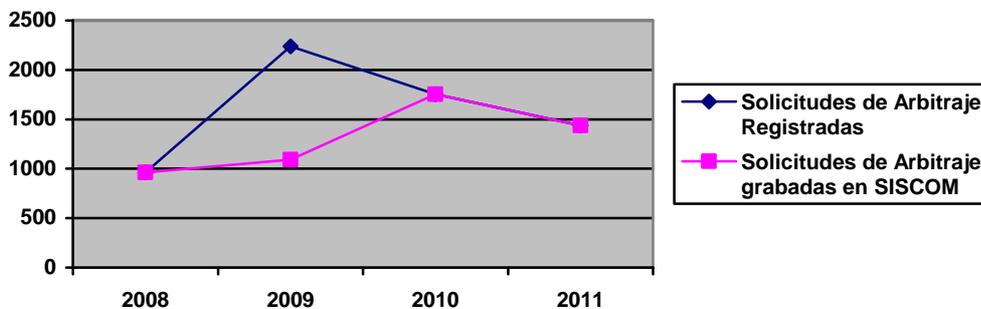
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2011 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.438** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un descenso respecto a 2010 como puede observarse en la siguiente gráfica:



Este descenso es continuación de la tendencia iniciada el año anterior y responde a un descenso de la conflictividad en materia de consumo observable también en el número de reclamaciones tal y como se analizará más adelante.

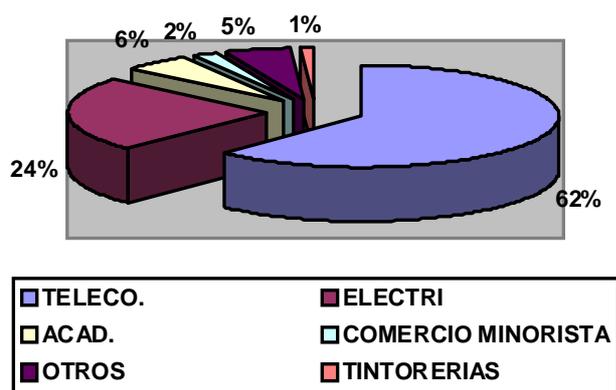
Como ya ocurriera el año pasado todas las solicitudes de arbitraje se han grabado en la aplicación SISCOS en breve plazo de manera que han quedado ninguna pendiente del ejercicio anterior:



Salvo excepciones, las notificaciones relativas a la admisión a trámite de una solicitud de arbitraje se han realizado dentro del plazo de un mes que marca el Real Decreto 231/2008, de

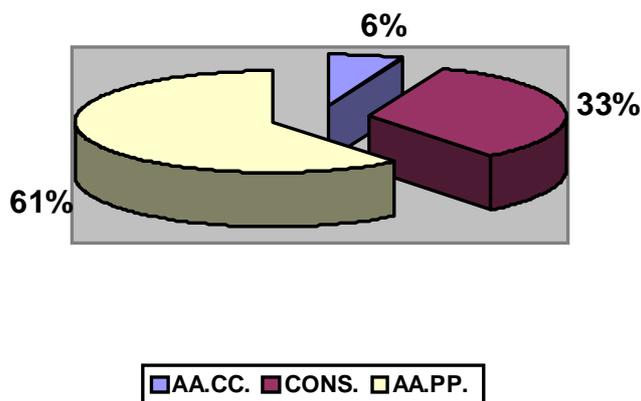
15 de febrero, en beneficio del ciudadano que obtiene una respuesta tranquilizadora y comprueba como la Administración se está ocupando de su problema:

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, discrepancias con la facturación, 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.

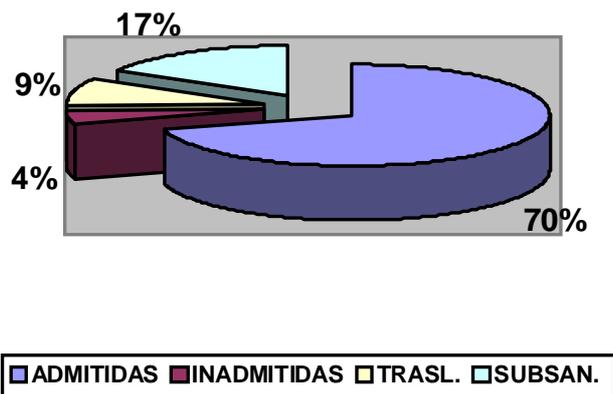


Se observa un descenso del porcentaje de solicitudes de telecomunicaciones que pasa de un 78% en 2010 a un 62% en 2011 como consecuencia del incremento del porcentaje de solicitudes contra ENDESA que pasan de un 10% a un 24%.

Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 61% de los casos a través de otras Administraciones Públicas (en 2010 representaron un 50%), en un 33% por los propios ciudadanos (en 2010 un 47%) y en un 6% a través de las asociaciones de consumidores (en 2010 un 3%).



De las 1.438 solicitudes presentadas en 2011 la tramitación ha sido la siguiente:

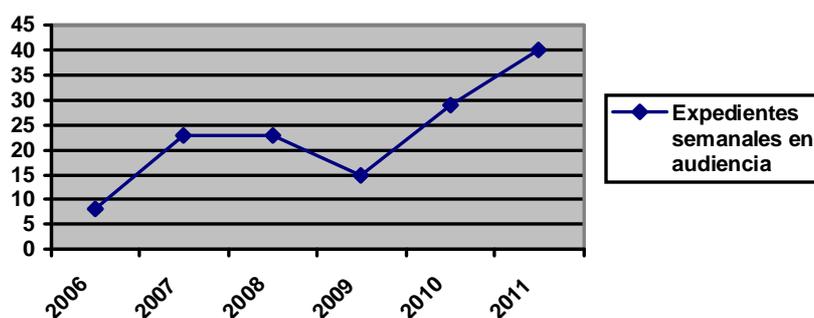


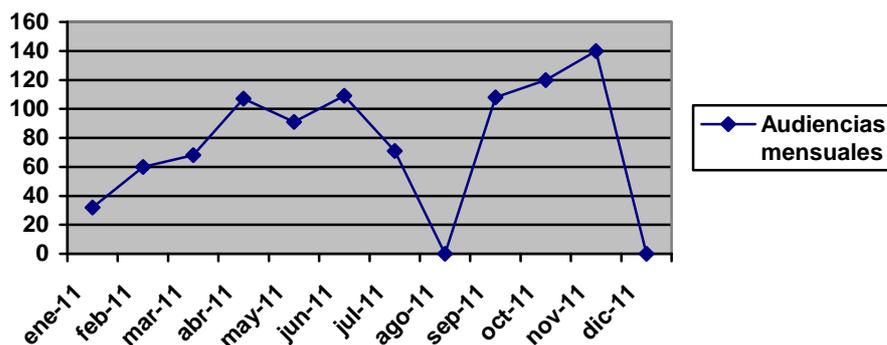
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2011 EN MATERIA DE ARBITRAJE.

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.

En 2011 celebraron 906 audiencias por 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. En 2011 se han venido celebrando hasta ocho sesiones semanales y 40 audiencias a la semana. La evolución ha sido la siguiente:





La distribución en 2011 de las audiencias fue la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	TELECOMUNICACIONES Pte-JRG (150€), AVETIC-FSC (100€), UCE-JLGB (100€) 5 Expedientes	ASUNTOS VARIOS Pte- DER/CLC (0€), CEA MCAT (100€), AL ANDALLUS-??? (100€) 3 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte-JDP (150€), AVETIC-AMRC (100€), AL ANDALLUS-??? (100€) 5 Expedientes	ENDESA Pte-JDP (150€), CEA-CLF (100€), FACUA-*** (100€) 3 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte-JRG (150€), AVETIC-AMRC (100€), FACUA-*** (100€) 5 Expedientes
12:00	TELECOMUNICACIONES Pte-JCC (0€), 3 Expedientes	-	-	-	TELECOMUNICACIONES Pte-JDP (150€), 5 Expedientes
17:00	-	ENDESA Pte- JDP (150€), CEA-CLF (100€), UCE-JLGB (100€) 3 Expedientes	-	-	-

- **Lunes 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.
- **Lunes Mañana (de 12 a 13 horas):** Árbitro Único de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el funcionario Don Jesús Carlos Calvo Cerdera.
- **Martes Mañana:** Colegio Arbitral de Asuntos Varios (Tintorerías, academias, empresas públicas, etc.) Se ven 3 expedientes. Preside Don Daniel Escalona Rodríguez o Doña Carmen Lucena Calderón. 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.
- **Martes 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.
- **Miércoles 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

- **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 12 a 13 horas):** Árbitro Único de Telecomunicaciones. Se ven 5 expedientes. Preside el Profesor Don Jesús Domínguez Platas. Arbitraje en equidad.

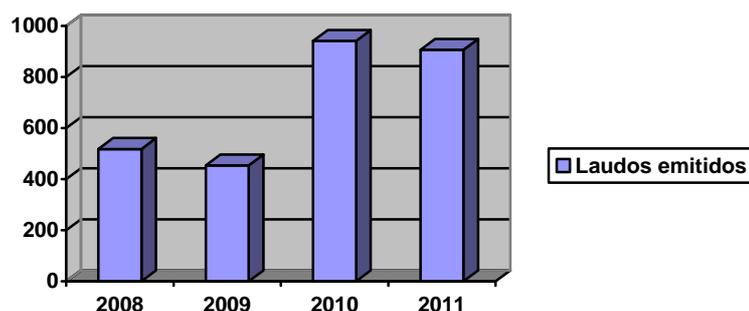
Sin duda resulta necesario incrementar el número de audiencias semanales para absorber la entrada de solicitudes de arbitraje y reducir los tiempos de respuesta que siguen estando por encima de los seis meses desde el inicio del procedimiento establecido por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

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.

5. LAUDOS ARBITRALES.

La mudanza de enero de 2011 y la necesidad de parar las audiencias en diciembre para realizar tareas de reorganización interna ha supuesto un leve descenso de los laudos emitidos:



6. MEDIACIONES.

En la actualidad, un porcentaje importante de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. Por lo tanto se han realizado 1.438 mediaciones. De ellas 340 han supuesto el archivo del expediente y 24 terminaciones convencionales.

7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. Durante 2011 fueron 39 las nuevas empresas adheridas, 1 modificó su adhesión y 2 se han dado de baja lo que hizo que a 31 de diciembre de 2011 existieran un total de 3.550 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral.

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

Durante 2011 no se ha celebrado ninguna reunión.

9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES.

En 2011 se presentaron dos recursos contra la resolución del Presidente inadmitiendo las solicitudes de arbitraje.

10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.

No se han presentado.

11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS.

Durante 2011 se han elaborado en esta Junta Arbitral de Consumo de Andalucía informes de respuesta correspondientes a 12 preguntas parlamentarias.

12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL.

Durante 2011 se han planteado tres quejas a la Junta Arbitral de Consumo por excesiva tardanza en la resolución de los asuntos 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.

13.ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO.

Con fecha 14 de marzo de 2011, a través de la Oficina Virtual de Consumo Responde, se ha puesto en marcha la posibilidad de:

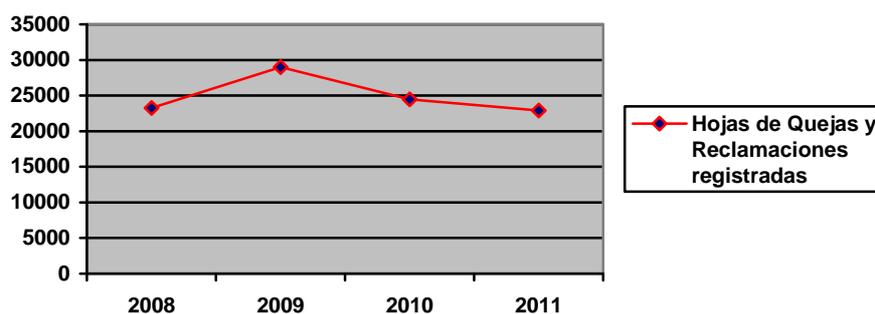
- Presentar telemáticamente una solicitud de arbitraje.
- Adherir telemáticamente su empresa al Sistema Arbitral de Consumo.
- Retirar telemáticamente una Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- Consultar el censo de empresas adheridas.
- Consultar la fecha de la audiencia arbitral introduciendo el número de expediente.

IV.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES.

Durante el período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2011** se registraron un total de **22.893 reclamaciones**.

Durante **el mismo periodo del año 2010** se registraron un total de **24.488 reclamaciones**.

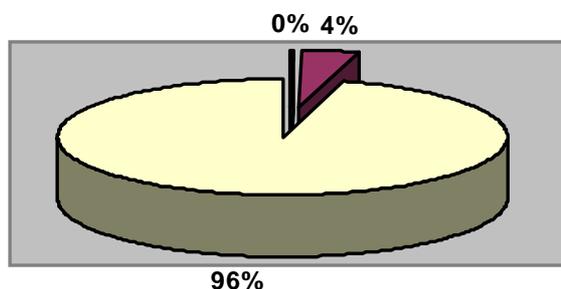
Esto supone que se ha producido un decremento en el número de reclamaciones de un 7%.



La distribución de estas reclamaciones por familias:

	2010	2011	%
Alimentos	94	70	-26%
Productos Industriales	1.290	924	-28%
Servicios	23.104	21.899	-5%
TOTAL	24.488	22.893	-7%

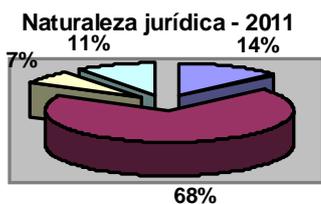
Familias de reclamaciones en 2011



■ Alimentos ■ Productos Industriales ■ Servicios

Según su naturaleza jurídica puede tratarse de denuncias, reclamaciones, quejas o denuncias-reclamaciones:

	2010	2011	%
Denuncias	3.681	3.159	-14%
Reclamaciones	16.553	15.709	-6%
Quejas	1.710	1.618	-5%
Denuncias-Recl.	2.544	2.407	-5%
TOTAL	24.488	22.893	-7%

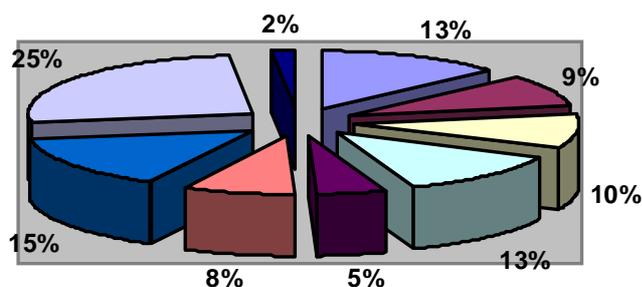


■ Denuncias ■ Reclamaciones ■ Quejas ■ Denuncias-Reclamaciones

La **distribución provincializada** de estas reclamaciones ha sido:

	2010	2011	%
ALMERÍA	3.287	3.078	-6%
CÁDIZ	2.125	1.989	-6%
CÓRDOBA	2.130	2.257	6%
GRANADA	3.604	2.872	-20%
HUELVA	1.161	1.110	-4%
JAÉN	1.834	1.833	-0,1%
MÁLAGA	3.570	3.434	-4%
SEVILLA	6.620	5.960	-10%
SERVICIOS CENTRALES	157	360	130%
TOTAL	24.488	22.893	-7%

Distribución de Reclamaciones en 2011



■ Almería ■ Cádiz ■ Córdoba
 ■ Granada ■ Huelva ■ Jaén
 ■ Málaga ■ Sevilla ■ SS.CC.

LOS SECTORES MÁS RECLAMADOS

2010	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
5.482	SERVICIOS DE COMUNICACIONES
3.583	MINORISTAS
2.640	SERVICIOS ESENCIALES
1.692	TRANSPORTES
1.459	HOSTELERÍA Y TURISMO
1.271	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
1.166	FINANCIERAS E INVERSIÓN
939	VIVIENDA
835	VEHÍCULOS
781	SERVICIOS DE OCIO Y JUEGO
723	SERVICIOS SANITARIOS
663	SEGUROS
611	RESTAURACIÓN
366	SERVICIOS DEL HOGAR
239	ESTACIONES DE SERVICIO
220	ENSEÑANZA
226	ELECTRODOMÉSTICOS
202	PRODUCTOS TEXTILES
136	AUTOMÓVILES Y ACCESORIOS
125	PRODUCTOS DE COMUNICACIONES

2011	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
5.835	SERVICIOS DE COMUNICACIONES
3.605	MINORISTAS
2.651	SERVICIOS ESENCIALES
1.447	TRANSPORTES
1.126	FINANCIERAS E INVERSIÓN
1.021	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
1.004	HOSTELERÍA Y TURISMO
840	RESTAURACIÓN
755	VEHÍCULOS
679	SERVICIOS DE OCIO Y JUEGO
625	SEGUROS
558	VIVIENDA
548	SERVICIOS SANITARIOS
340	SERVICIOS DEL HOGAR
232	ENSEÑANZA
209	ESTACIONES DE SERVICIO
186	ELECTRODOMÉSTICOS
144	MUEBLES
109	OTROS SERVICIOS
98	ESTÉTICA

PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN ORIGINADO LAS RECLAMACIONES

Causa de las Reclamaciones en 2010
Desatención a los Consumidores
Garantía: Incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
Telecomunicaciones: Facturación
Irregularidades en la calidad
Negativa injustificada a satisfacer demandas
Daños materiales
Contratos: Desistimiento
Publicidad engañosa
Bancos: Irregularidades en operaciones bancarias
Telecomunicaciones: Irregularidades en la portabilidad
Contratos: Incumplimiento de plazo
Contratos: Solicitud de baja no atendida
Suministro: disconformidad en los consumos
Transporte público: irregularidades en horario (salida y llegada)
Vivienda compra-venta: irregularidades en la construcción (vicios)
No devuelve cantidades cobradas en exceso
Garantía: incumplimiento plazo de garantía
Hojas de reclamaciones.: no contesta
Telecomunicaciones: asistencia técnica y garantías
Información: características productos o servicios
Contratos: incumplimiento precio

Causa de las Reclamaciones en 2011
Telecomunicaciones: facturación
Garantía: incumplimiento de las obligaciones de la garantía
Desatención a los consumidores
Irregularidad en la calidad
Negativa injustificada a satisfacer demandas
Daños materiales
Suministro: disconformidad en los consumos
Publicidad engañosa
Contratos: desistimiento
Contratos: solicitud de baja no atendida
Telecomunicaciones: irregularidades en la portabilidad
Bancos: irregularidades en operaciones bancarias
Contratos: incumplimiento plazo
Hojas de reclamaciones.: no contesta
Contratos: incumplimiento precio
Uso de prácticas comerciales desleales
Transporte público: irregularidades en horario (salida y llegada)
Contratos: reclamación de deuda inexistente
No devuelve cantidades cobradas exceso
Información: características producto o servicio
Telecomunicaciones: asistencia técnica y garantías

➤ **INFORMACIÓN Y CONSULTAS:**

Durante 2011 se han respondido más de 300 consultas planteadas por los ciudadanos a través del correo electrónico o las redes sociales y que fueron trasladadas a esta unidad para su resolución.

Por otra parte se han revisado a posteriori y mensualmente todas las respuestas dadas por los operadores de Consumo Responde así como por las asociaciones de consumidores en el segundo nivel de respuesta.

V. 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, 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 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 2011 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 2011:**

NUMERO DE PERSONAS ADSCRITAS A LA SECCION DE ARBITRAJE TURISTICO: 1

TOTAL RECLAMACIONES TRAMITADAS EN LA SECCION: 322

TOTAL SOLICITUDES ARBITRAJE PRESENTADAS: 21

- Presentadas por consumidores: 0
- Remitidas por O.M.I.C.S /Otros organismos: 0
- Remitidas por Asociaciones Consumidores: 0

- Inadmitidas: 1
- Admitidas: 20
- Archivadas: 8
- Resueltas: 12
- Por Mediación: 1
- Por Laudo: 11
 - Estimatorio: 7
 - Desestimatorio: 4

- En trámite: 0

Del total de reclamaciones recibidas en la Sección de Arbitraje Turístico (322 reclamaciones), 21 de ellas derivaron en solicitud de arbitraje, todas ellas presentadas directamente por los reclamantes tras la aceptación por parte de los mismos de la oferta efectuada por la Sección de someter el asunto a la solución arbitral. De esas solicitudes de arbitraje presentadas, finalmente se inadmitió una de ellas en sede de Junta Arbitral porque los hechos reflejados en la misma presentaban indicios de delito.

De los 20 expedientes arbitrales iniciados, 8 de ellos se han archivado porque la oferta de sometimiento de la controversia al sistema arbitral efectuadas a las empresas implicadas (que no estaban adheridas previamente) ha sido rechazada. Los 12 expedientes tramitados se refieren a empresas que estaban adheridas con anterioridad o que han aceptado someter el asunto al sistema arbitral.

Uno de los expedientes se ha resuelto a través del procedimiento de la mediación sin necesidad de convocar el órgano arbitral, ya que las partes reclamante y reclamado llegaron a un acuerdo satisfactorio para ambas. De los 11 expedientes que sí alcanzaron la fase arbitral y en cuanto al sentido de los laudos dictados, se han dictado 7 laudos estimatorios (dos estimatorios totales, y cinco estimatorios parciales), y 4 laudos desestimatorios de las pretensiones de las partes, siendo todos ellos acordados por unanimidad de los miembros del colegio arbitral.

Sevilla, 28 de marzo de 2012.

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez