

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

**2013**

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO



ARBITRAJE  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Febrero de 2014

## SUMARIO

	PÁGINA
<b>I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ÓRGANOS ARBITRALES.....</b>	<b>10</b>
<b>II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>III. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>14</b>
<b>IV. LA MEDIACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES ARBITRAJE E INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>2. PERSONAL DEL SMRAI.....</b>	<b>20</b>
<b>3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DEL SMRAI .....</b>	<b>22</b>
<b>VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JACA .....</b>	<b>24</b>
<b>VI.A. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>24</b>
<b>1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE. ....</b>	<b>24</b>
<b>2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2013 EN MATERIA DE ARB.....</b>	<b>26</b>
<b>3. AUDIENCIAS ARBITRALES. ....</b>	<b>27</b>
<b>4. PAGOS A ÁRBITROS .....</b>	<b>28</b>
<b>5. LAUDOS ARBITRALES .....</b>	<b>28</b>
<b>6. MEDIACIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>29</b>
<b>8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DE LA AECOSAN .....</b>	<b>29</b>
<b>9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS. ....</b>	<b>30</b>
<b>11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS .....</b>	<b>30</b>
<b>12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL .....</b>	<b>30</b>
<b>13. GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE .....</b>	<b>30</b>
<b>14. II ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES .....</b>	<b>31</b>
<b>15. CONVENIOS Y ACUERDOS EN MATERIA DE ARBITRAJE .....</b>	<b>34</b>
<b>16. PRÁCTICAS DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA .....</b>	<b>35</b>
<b>17. SUBVENCIONES DEL INC .....</b>	<b>35</b>
<b>VI.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO .....</b>	<b>44</b>

## **NOTA INTRODUCTORIA**

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2013. La misma se sirve de los medios del Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información, de la Secretaría General de Consumo. Por lo tanto, se hace referencia a determinados aspectos que, sin constituir propiamente actividades del órgano administrativo Junta Arbitral, sí guardan relación con el mismo resultando necesaria su exposición para lograr una perspectiva global. Para ello se parte de una explicación inicial de los cuatro principales sectores de actividad del Servicio: el Arbitraje de consumo, las Hojas de Quejas y Reclamaciones, la Mediación y la Información a la ciudadanía. A continuación se ofrecen todos los datos de gestión y funcionamiento relacionados con el trabajo cotidiano y habitual de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.



# MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA 2013.

## 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 donde se dictó, 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 (AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN, 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 de forma condicionada para que, si acepta el arbitraje, realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante. Como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar al reclamante el archivo del expediente por no aceptación.

- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, 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 (AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN, 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 Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no 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.

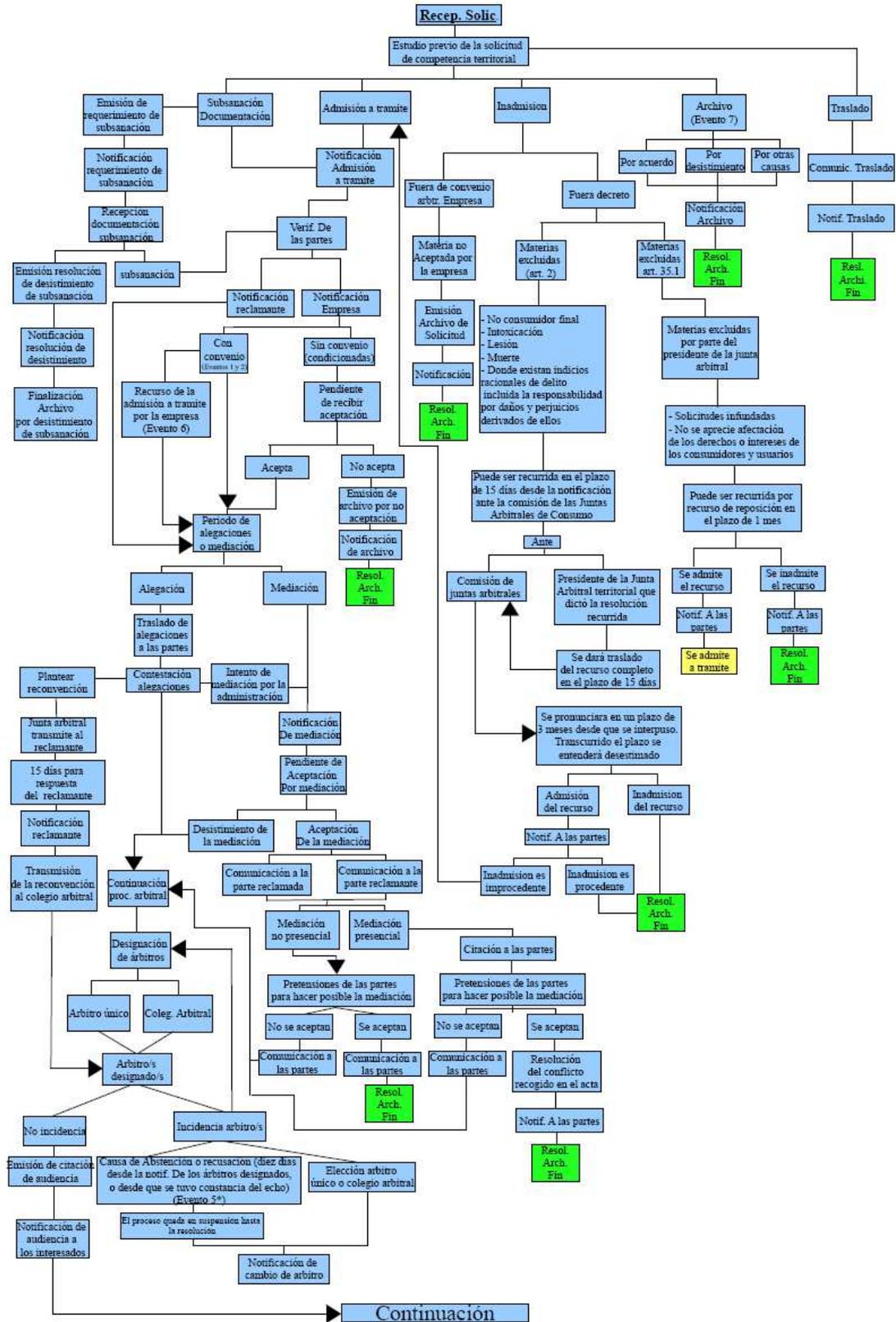
d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

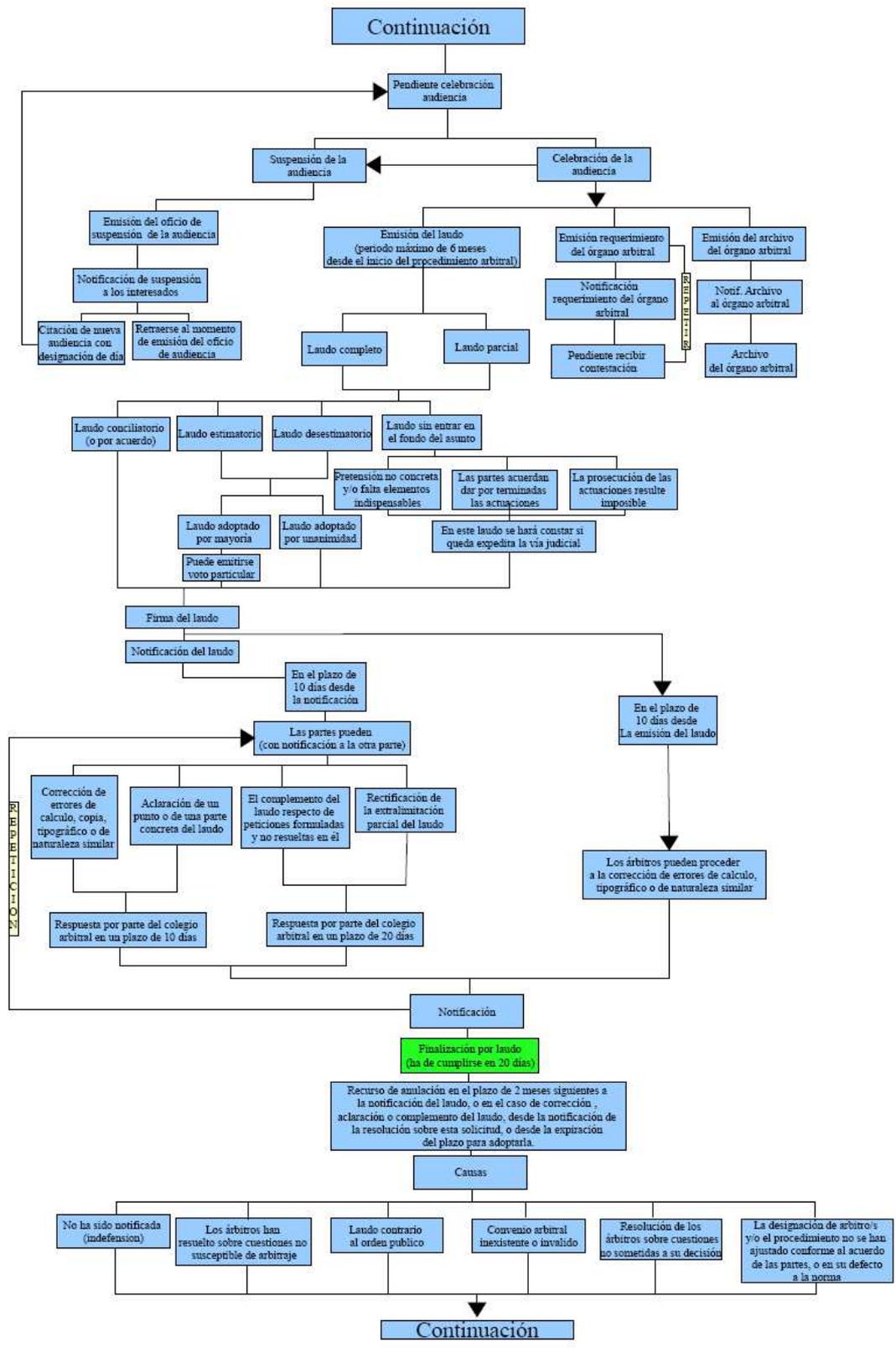
e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

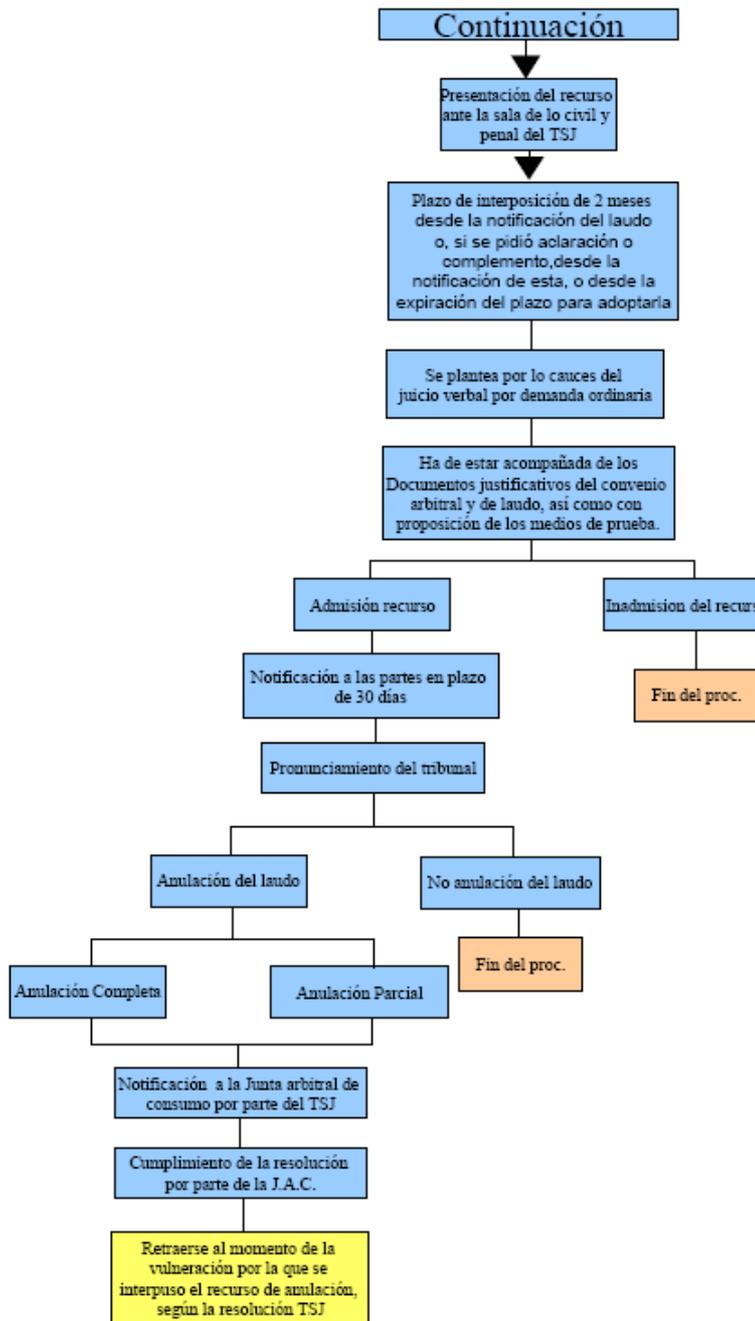
f) Que el laudo es contrario al orden público.



## 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 prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes 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 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 debe existir y encontrarse expuesto 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 las 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 INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía establece que, a los efectos de dar protección jurídica al derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente. En este sentido, a través de múltiples canales (teléfono, correo electrónico, presencialmente, redes sociales...) se presta información, asesoramiento, se elaboran y se revisan contenidos en materia de consumo.



#### **IV. LA MEDIACIÓN.**

Entendemos la mediación de consumo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los usuarios y las personas consumidoras y los empresarios y profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste a alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido.

Este procedimiento de resolución de conflictos se rige principalmente por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad y buena fe.

Son objeto de mediación en consumo los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarios y los empresarios y profesionales en un acto de consumo, es decir, deben surgir en la compra de un producto o la prestación de un servicio a una persona consumidora por un establecimiento comercial o persona jurídica. Por tanto, no pueden ser objeto de mediación de consumo:

- Los conflictos entre particulares.
- Los que se esté tramitando en un procedimiento arbitral de consumo, sin perjuicio de la mediación que proceda dentro del procedimiento.
- Los que estén en los tribunales.
- Aquellos sobre los que ha recaído sentencia o laudo.

El objetivo de este procedimiento de resolución de conflictos, consiste en ayudar y empujar a las partes a crear soluciones adaptadas a sus necesidades y mutuamente aceptables. El mediador colabora con las partes para crear soluciones a sus problemas, procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y sus relaciones en el futuro.

Entre las principales ventajas encontramos que es un procedimiento mucho más rápido y más sencillo que otros sistemas de resolución de conflictos. Las soluciones pueden ser muy variadas ya que surgen del trabajo conjunto, propiciándose la empatía y disminuyendo la tensión, sintiéndose como propio el acuerdo alcanzado.



## **V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN.**

### **1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.**

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

El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información es la Unidad Administrativa de la Secretaría General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, 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. El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información se estructura en cuatro grandes áreas: Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información.

La unidad administrativa “Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información”, dependiente de la Secretaría General de Consumo, sigue sirviendo 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 Secretaría 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 de la Junta de Andalucía encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 1993 entre la Consejería de Salud y el entonces Instituto Nacional de Consumo. Constituye una pieza central en las políticas públicas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra Comunidad Autónoma.

La Junta Arbitral de Consumo es un órgano que participa de una naturaleza mixta. De una parte es un órgano creado por acuerdo entre la Administración estatal y la autonómica, ya que la legislación que regula el arbitraje de consumo, que es de competencia exclusiva del Estado (art. 149.1.6ª y 8ª CE), exige que las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan de esta manera “paccionada”. Pero al mismo tiempo, y sin que ello contradiga lo anterior, el ejercicio del arbitraje de consumo es una competencia de la Junta de Andalucía que se lleva a cabo a través de la correspondiente unidad administrativa creada mediante la Relación de Puestos de Trabajo.

Esta Unidad Administrativa que anteriormente era la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo, modificada y sustituida por el Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información por Orden de 24 de julio de 2013 ha de contar con la correspondiente infraestructura que dé soporte a la Junta Arbitral de Consumo. Esta dualidad es la razón de por qué 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 Secretaría 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 HASTA 2009



LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2010



En enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se produce la incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones. 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.

#### LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA EN 2011



Con fecha 13 de junio de 2012 se publica en el BOJA el Decreto 147/2012 de 5 de junio de 2012 que convierte a la Dirección General de Consumo en Secretaría General de Consumo.

La Orden de 24 de julio de 2013, publicada en BOJA de fecha 2 de agosto de 2013, por la que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Junta de Andalucía, sustituye la Oficina de Junta Arbitral de Consumo por el Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información, por lo que se crea la plaza de la Jefatura de Servicio.

#### LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN 2013



La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje La 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 la Jefa de Sección de Arbitraje (Margarita Navas Lomeña).

- **FUNCIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN:**

El Servicio de Mediación, Reclamaciones, arbitraje e Información se estructura en dos grandes áreas:

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

- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCOM y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Edición de folletos y material informativo en materia de consumo.
- Preparación y actualización de contenidos informativos para Consumo Responde.
- Resolución de consultas 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 Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.

- **Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (Mediación y Arbitraje)**, 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.
- 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.

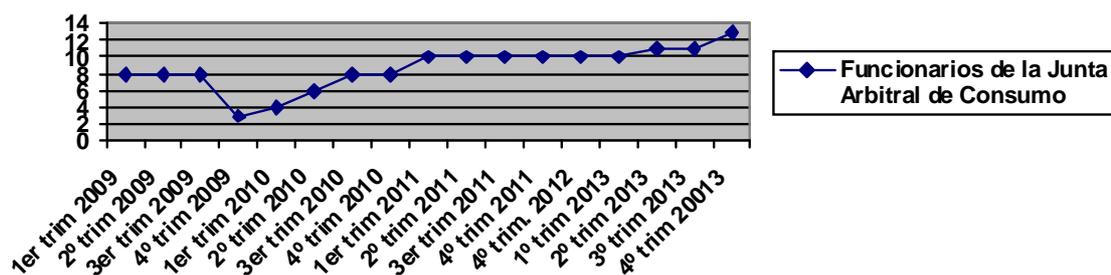
Con respecto a la mediación:

- Gestión de propuesta de solución por parte de la empresa reclamada.
- Traslado personalizado de la propuesta solución por parte de la empresa reclamada al reclamante.
- Gestión de aceptación de mediación y traslado a la empresa reclamada.
- Resolución y archivo de expediente por mediación.
- En caso incumplimiento del acuerdo propuesto, devolución a arbitraje para resolución por laudo arbitral.

## 2. PERSONAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN.

El Servicio que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cerró 2013 con 13 funcionarios siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en la actualidad prestan sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía son los siguientes:

SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN JUNATA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA			
DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	JEFE DEL SERVICIO - PRESIDENTE	69 76 50 76 40 97	671 56 40 97 <a href="mailto:daniel.escalona@juntade">daniel.escalona@juntade</a>
CARMEN LUCENA CALDERÓN	JEFA DE LA OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL - SECRETARIA	76 40 99	671 56 40 99 <a href="mailto:carmen.lucena@juntade">carmen.lucena@juntade</a>
MANOLO RIVAS ROMERO	SECC. INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES	76 30 14	671 56 41 59 <a href="mailto:manuel.rivas@juntade">manuel.rivas@juntade</a>
LUISA DOMINGUEZ CARRIÓN	ASESORA TECNICA JACA	64 46 79	600 144 679 <a href="mailto:luisa.dominguez.carrion@juntade">luisa.dominguez.carrion@juntade</a>
LETICIA LÓPEZ SANROMÁN	ASESORA TECNICA JACA	764139	671 564 139 <a href="mailto:Leticia.lopez@juntade">Leticia.lopez@juntade</a>
CARMEN RUEDA CABRERA	ASESORA TÉCNICA	76 41 00	671 56 41 00 <a href="mailto:carmen.rueda.cabrera@juntade">carmen.rueda.cabrera@juntade</a>
INMACULADA DE VICENTE FERNÁNDEZ	NEG. DE RECLAMACIONES	76 41 58	671 56 41 58 <a href="mailto:mariai.vicente@juntade">mariai.vicente@juntade</a>
CARMEN VEGA RAMOS	NEGOCIADO ACTUACIONES	76 41 55	671 56 41 55 <a href="mailto:mcarmen.vega.r@juntade">mcarmen.vega.r@juntade</a>
MARIBEL MORILLAS CONSUEGRA	ADMINISTRATIVA - REGISTRO	76 40 31	671 564 031 <a href="mailto:mariai.morillas@juntade">mariai.morillas@juntade</a>
MANUELA DIAZ BEJARANO	ADMINISTRATIVA	76 41 30	671 56 41 30 <a href="mailto:manuela.diaz.bejarano@juntade">manuela.diaz.bejarano@juntade</a>
ISABEL MORA GRANDE	ADMINISTRATIVA	76 41 57	671 56 41 57 <a href="mailto:mariai.mora.grande@juntade">mariai.mora.grande@juntade</a>
LUISA CORTÉS TRANCOSO	AUX. ADVA. - REGISTRO	76 41 01	671 56 41 01 <a href="mailto:luisa.cortes@juntade">luisa.cortes@juntade</a>
JORGE JESÚS LÓPEZ MOLINA	AUX. ADVO. – REGISTRO Y ATENCIÓN	62 43 91	662 974 391
TELÉFONO JUNTA ARBITRAL	-	62 43 91	662 974 391
CORREO JUNTA ARBITRAL	-	-	<a href="mailto:Juntaarbitralconsumo.calri@juntade">Juntaarbitralconsumo.calri@juntade</a>
FAX JUNTA ARBITRAL	955540537	-	-
MANOLI	ORDENANZA	76 32 18	671 563 218 <a href="mailto:Manoli.avila.diaz@juntade">Manoli.avila.diaz@juntade</a>

En 2013 se han producido las **bajas** de las siguientes funcionarias:

- Lucía Ibáñez del Valle, al tomar posesión de un puesto de libre designación.
- Julia Prieto Martínez, al cesar en su condición de interina.
- Jesús Carlos Calvo Cerdera, al cesar en su destino provisional por art. 30 de la Ley 6/1985.

Por otro lado, a día de hoy se han producido las siguientes **altas**:

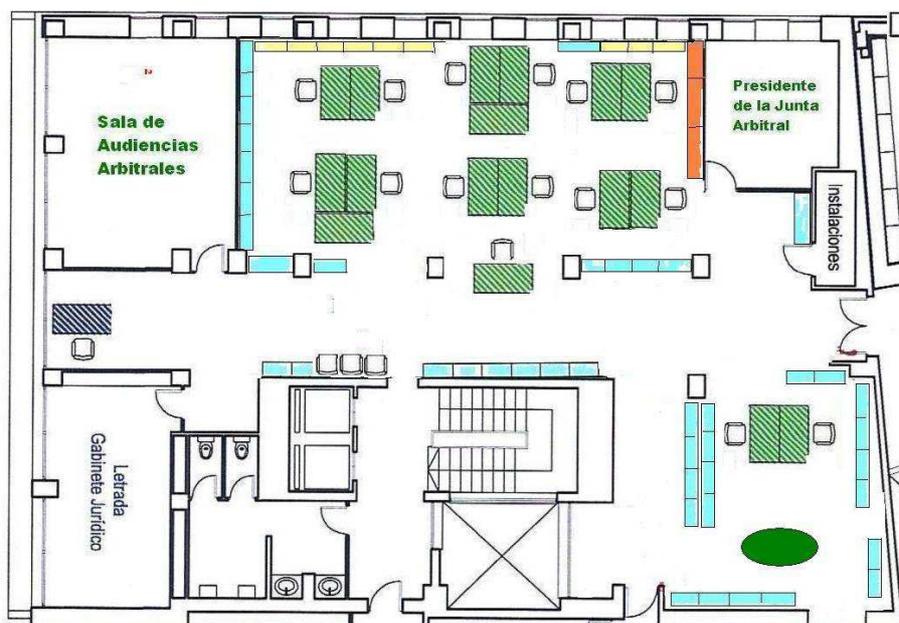
- Luisa Domínguez Carrión, por concurso de traslados.
- Carmen Vega Ramos, por concurso de traslados.
- María Isabel Morillas Consuegra, por reingreso al servicio activo.
- Leticia López Sanromán, por art. 30 de la Ley 6/1985.
- Manuela Díaz Bejarano, por nuevo ingreso.
- Jorge Jesús López Molina, por destino provisional.

En cuanto a la Relación de Puestos de Trabajo y la situación de efectivos es la siguiente:

<b>CÓDIGO</b>	<b>C.D.</b>	<b>PUESTO</b>	<b>OCUPANTE</b>
11952410	28	Sv. Med. Recl. Arb. e Inf.	Dotada y ocupada
11783510	27	Of. Junta Arbitral Consumo	Dotada y ocupada
8023910	25	Sc. Información y At. Recl.	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta Arbitral	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta arbitral	Dotada y ocupada
2047310	23	Asesora Técnica	Dotada y ocupada
2047410	23	A.T. Reclamaciones	Vacante y desdotada
7756610	23	A.T. Publicidad	Vacante y desdotada
7756710	18	Ng. Información	Dotada y ocupada
824410	18	Ng. Tramitación Arbitral	Vacante por baja de larga duración
3095810	18	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
11552910	15	Administrativo	Dotada y ocupada
7711110	15	Administrativo	Dotada y ocupada
11520710	15	Administrativo	Dotada y ocupada
11533810	15	Administrativo	Vacante y desdotada
6711210	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada
7167410	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada

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

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía estrenó en diciembre de 2012 nueva sede en Sevilla, en Plaza Nueva N°4, primera planta. Cuenta con tres espacios diferenciados:



- 1) **Sala de Trabajo:** sala dotada con doce puestos de trabajo y estanterías para documentación con ocho ventanas exteriores.
- 2) **Despacho del Presidente de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y una ventana exterior.
- 3) **Sala de Audiencias Arbitrales:** sala con capacidad para unas 15 personas y con dos ventanales exteriores.
- 4) **Zona de espera:** No existe un espacio específico o sala de espera. Se destina a dicha función cuatro sillas dispuestas en el pasillo frente a la sala de audiencias y sala de trabajo de la junta arbitral.
- 5) **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.



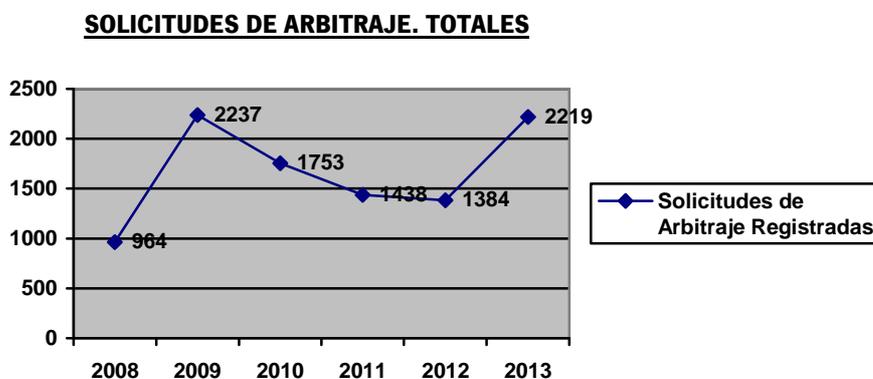
## VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se estructuró en las siguientes áreas:

### VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO.

#### 1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

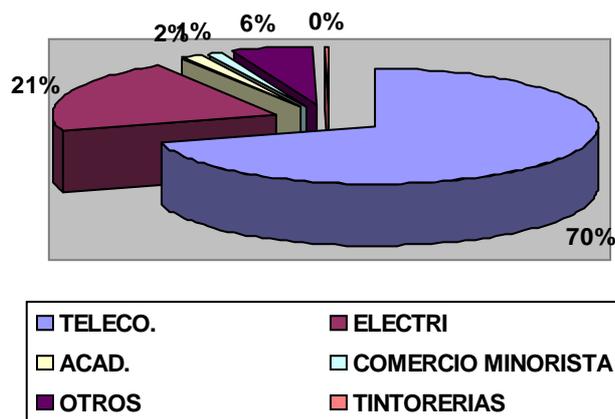
En año 2013 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **2.219** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un aumento considerable con respecto a 2012 – **un 60,33%** - como puede observarse en la siguiente gráfica:



Este aumento responde al descontento generalizado con las empresas de telefonía y en menor medida con las eléctricas, manteniéndose constante el número de solicitudes en el resto de las materias. También influye de manera decisiva en el notable incremento de solicitudes el mayor conocimiento por parte de la ciudadanía del arbitraje de consumo así como su confianza en el mismo al haber mejorado su calidad especialmente en lo referido a los tiempos de respuesta y especialización técnica en nuestra Junta Arbitral. El aumento respecto el año 2012 es del 60.33%.

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, y es en el último trimestre del año y debido a los cambios de personal y al aumento considerable del número de entradas de solicitudes, cuando se ha sufrido un retaso de hasta dos meses.

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.



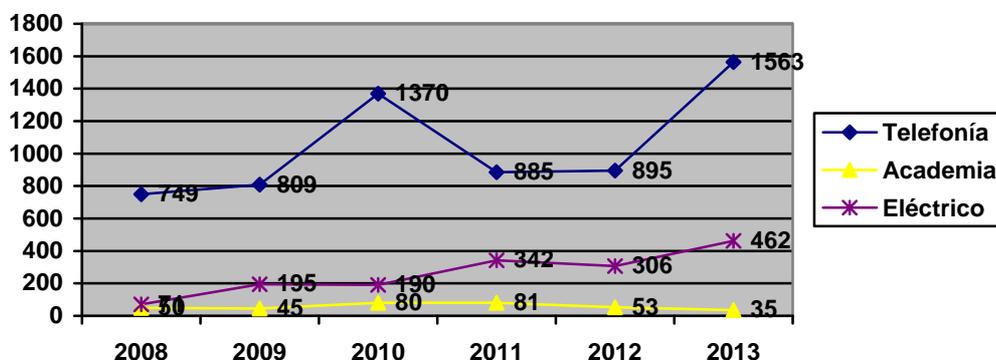
Haciendo un estudio minucioso del número de solicitudes de los tres sectores de económicos más significativos de la Junta arbitral, telecomunicaciones, eléctrico y enseñanza privada, se puede observar lo siguiente:

- Ya en 2012 se experimenta un leve aumento del 2% en las solicitudes del sector de telecomunicaciones, que pasaba de un 62% en 2011 a un 65% en 2012, incrementándose en tan sólo en 10 solicitudes más, no siendo así en 2013 que aunque el aumento es de un 5%, el número de solicitudes se incrementó en 668 solicitudes.

- Con respecto a las solicitudes relacionadas con el sector eléctrico se observa un descenso en 2012 de un 2%, pasando de un 24% en 2011 a un 22% en 2012, con una disminución de 36 solicitudes y un descenso de un 1% en 2013, aunque si hubo un aumento de 156 solicitudes.

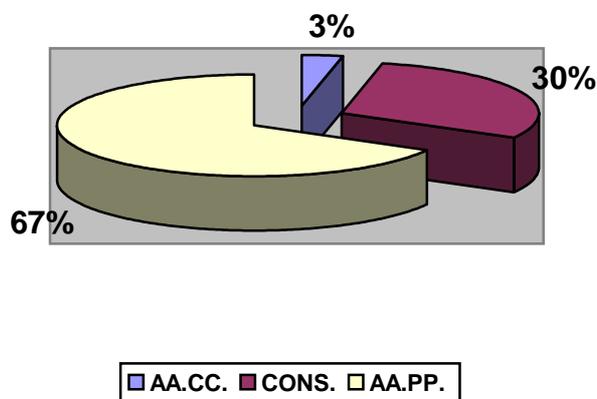
- Analizando el sector de enseñanza se observa un descenso significativo, en cuanto el número de solicitudes, respondiendo a la disminución de convocatorias de oposiciones como consecuencia de la crisis económica.

### **SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES**

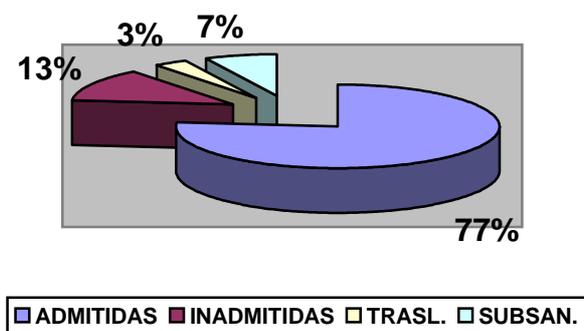


Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 67% de los casos a través de otras Administraciones Públicas suponiendo un 3% más que en 2012, en un 30% por los propios ciudadanos con una disminución de un 2% con respecto al año 2012 y en un 3% a través de las

asociaciones de consumidores con una disminución de un 1%. Se aprecia por tanto un aumento de solicitudes a través de las Administraciones Públicas en detrimento, sobre todo, de las solicitudes tramitadas a través de las asociaciones de consumidores.



De los 2.219 expedientes tramitados en 2013 las actuaciones han sido las siguientes

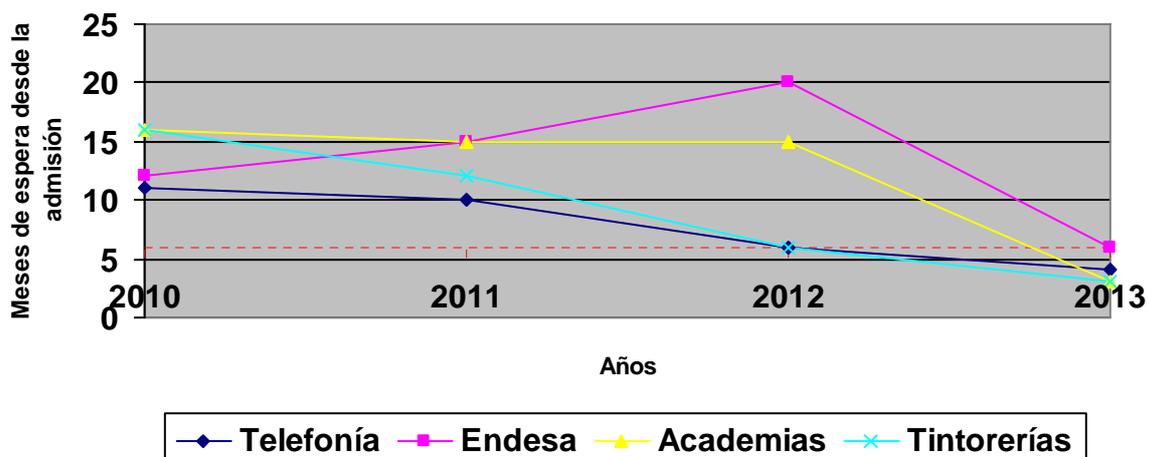


## 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN 2013 EN MATERIA DE ARBITRAJE.

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 sesenta 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 2.760 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. Es de destacar el aumento significativo de consultas respecto al 2.012 que fueron alrededor de 1.300.

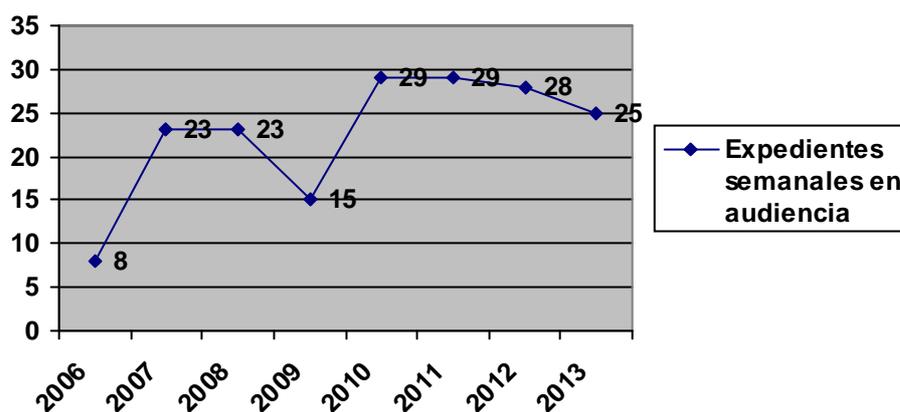
Sin duda, un aspecto fundamental en la atención de la ciudadanía son los tiempos de espera desde que una persona ve admitida su solicitud de arbitraje hasta que la misma se ve en una audiencia por un órgano arbitral. A este respecto, se ha realizado un enorme esfuerzo incrementando las audiencias semanales, reforzando la mediación y mejorando la tramitación administrativa para, de esta forma, reducir la espera a la ciudadanía tal y como refleja el siguiente gráfico:

### Tiempos de espera



### 3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2013 se celebraron 196 audiencias y tan sólo mediante Colegios Arbitrales, no convocándose por 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, VEIASA, correos, etc. Arbitraje en equidad o en derecho). En 2013 se celebraron un mínimo de siete sesiones semanales y se programó un calendario para suspenderlas durante el mes de agosto y todo el mes de diciembre. Se vieron durante las audiencias de este año 828 expedientes.



La distribución en 2013 de las audiencias fluctuó según los meses. Se acompaña la distribución del mes de octubre a modo de ejemplo

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-JRG (160 €), AMETIC-FSC (110 €), Árbitro AACC (110 €) 5 Expedientes	<b>ASUNTOS VARIOS</b> Pte-DER/CLC (0 €), Árbitro empresas (110 €), Árbitro AACC (110 €) 3 Expedientes	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-JDP (160 €), AMETIC-AMRC (110 €), Árbitro AACC (110 €) 5 Expedientes	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (160 €), CEA-CLF (110 €), Árbitro AACC (110 €) 4 Expedientes	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-JRG (160 €), AMETIC-AMRC (110 €), Árbitro AACC (110 €) 5 Expedientes
12:00					
12:30					
17:00	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (160 €), CEA-CLF (110 €), Árbitro AACC (110 €) 4 Expedientes	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (160 €), CEA-CLF (110 €), Árbitro AACC (110 €) 4 Expedientes			

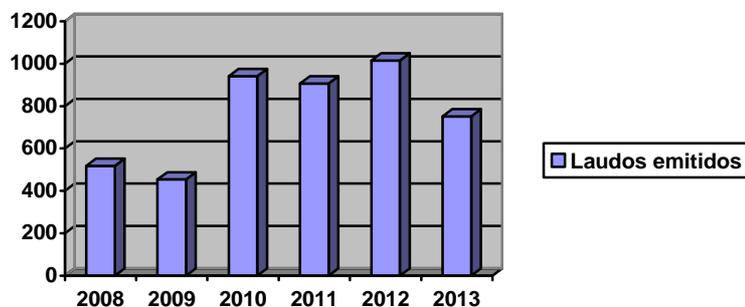
#### 4. PAGOS A ÁRBITROS.

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 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 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 160 € (más IVA) 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 110 € (más IVA) por cada día que asisten a audiencias arbitrales.

En la actualidad se está tramitando un Decreto que regulará las indemnizaciones a percibir por quienes desempeñen la función arbitral.

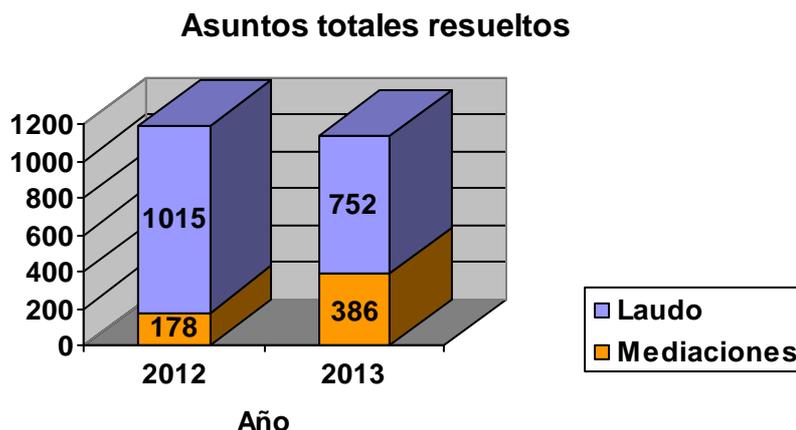
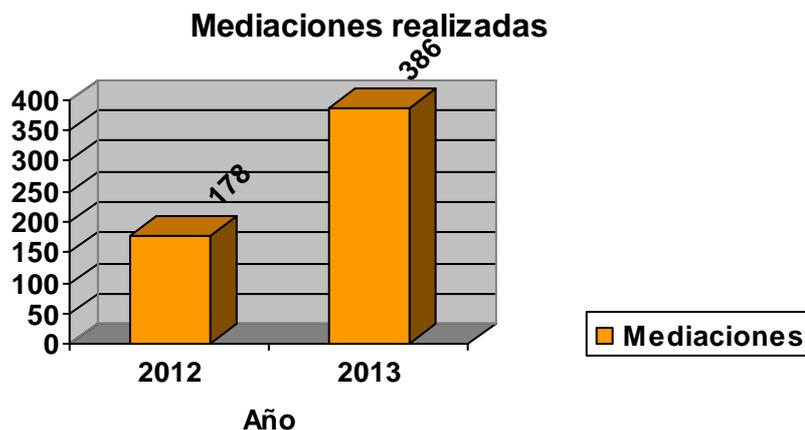
#### 5. LAUDOS ARBITRALES.

En 2013 se notificaron 752 laudos arbitrales.



## 6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

En la actualidad, un porcentaje importante de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. Por lo tanto se han finalizado 386 expedientes por mediaciones.



## 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 2013 se han adherido 27 nuevas empresas haciendo un total de 3.644 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral.

## 8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE DEL AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN.

Durante 2013 no se ha celebrado ninguna reunión de este Grupo de Trabajo.

## **9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES.**

En 2013 se presentaron 26 recursos de los cuales 15 fueron de reposición y 11 ante la Comisión de Juntas Arbitrales.

Los recursos de reposición fueron contra la Resolución del Presidente admitiendo o inadmitiendo las solicitudes de arbitraje, o por tratarse de materia excluida dentro del ámbito del convenio de adhesión de la empresa en cuestión y los trasladados a la Comisión de Juntas Arbitrales por considerarse al reclamante no consumidor final.

## **10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS.**

No se ha presentado ninguna.

## **11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS.**

Durante el año 2013 no se han planteado preguntas parlamentarias en materia de arbitraje. Sí se han planteado, en cambio, 5 preguntas parlamentarias referidas a otras cuestiones tramitadas en el Servicio:

<b>Nº</b>	<b>FECHA</b>	<b>GRUPO</b>	<b>MATERIA</b>
1	15-04-2013	PP	Nº Reclamaciones
2	22-04-2013	PP	Nº Reclamaciones
3	15-05-2013	IU	Actuaciones
4	30-09-2013	PP	Nº Recomend. DdP
5	18-10-2013	PP	Nº Reclamaciones

## **12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL.**

Durante 2013 se han planteado dos quejas al defensor del Pueblo Andaluz a la Junta Arbitral de Consumo; una por excesiva tardanza en la resolución de los asuntos y otra por falta de contestación a la petición del reclamante de aclaración y corrección del laudo arbitral, 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. Además se recibieron dos reclamaciones, realizadas por la misma persona, a la Inspección General de los Servicios de la Junta de Andalucía por demora en la notificación de laudo, que se contestaron en forma y plazo.

## **13. GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

En septiembre de 2011 se constituyó un Grupo de Trabajo del Consejo Andaluz de Consumo dedicado en exclusiva al arbitraje de consumo. Desde el primer momento se ha mostrado como un grupo muy activo con una importante participación de las organizaciones de consumidores y empresarios así como la FAMP. Al ser un grupo de trabajo dependiente del Consejo Andaluz de Consumo, su composición es tripartita: Administración (Junta de Andalucía y

Administración Local), Sector Empresarial (representado por la CEA) y Federaciones de Consumidores y Usuarios (AL-ANDALUS, FACUA y UCA-UCE). En el año 2013 se celebraron seis sesiones ordinarias, con un elevado número de puntos a tratar en cada una de ellas.

#### **14. II ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.**

Este Encuentro surgió como iniciativa del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo y se llevó a cabo gracias a la organización de la Secretaría General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía en colaboración con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias - FAMP, la Confederación de Empresarios de Andalucía y dos federaciones de asociaciones de personas consumidoras (la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL ANDALUS y FACUA – Consumidores en Acción). El Encuentro se celebró en Sevilla los días 2 y 3 de diciembre. El mismo contó con la asistencia de ochenta y seis personas entre árbitros, funcionarios y personas vinculadas al arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma pertenecientes a trece de las veinte Juntas Arbitrales existentes en Andalucía. El Encuentro se celebró como respuesta a la necesidad de llevar a cabo foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permitan una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes y se desarrolló como un foro de debate, cooperación, intercambio de experiencias y búsqueda de soluciones entre todos los participantes del mismo, técnicos y profesionales del arbitraje de consumo en Andalucía

De cada tema se realizó un breve planteamiento inicial por un ponente al que siguió el debate y las intervenciones de los asistentes. Las conclusiones del mismo se reunirán en un documento que incluya también el resumen de la valoración que del Encuentro realizaron los participantes en el mismo a través de una encuesta elaborada a tal efecto. Al igual que en el año 2012, el Encuentro se celebró en el Albergue Juvenil sito en la calle Isaac Peral, 2, en Sevilla, perteneciente a la Empresa Pública Inturjoven.



**Ilustración 1: Inauguración del II Encuentro por la Secretaria General de Consumo**



**Ilustración 2: Luisa Domínguez (Funcionaria JACA) y Cristóbal León (Árbitro CEA) analizan el papel de las Comunidades de Propietarios como consumidores finales**



**Ilustración 3: Lucía Ibáñez (Funcionaria JACA) y Pilar Lora (Árbitro AL ANDALUS) hablan sobre mediación en consumo**



**Ilustración 4: Carmen Lucena y Carmen Rueda (Funcionarias JACA) explican la baja de oficio de las empresas adheridas**



**Ilustración 5: Miguel Ángel Moreno (Prof. Universidad Granada) diserta sobre los laudos arbitrales.**



**Ilustración 6: Jesús Domínguez Platas (Prof. Universidad Sevilla) trata las medidas cautelares en el arbitraje de consumo.**



**Ilustración 7: Yolanda Jover (Pta. JAC Provincial Córdoba) analiza los daños y perjuicios en el laudo arbitral**



**Ilustración 8: Rocío Algeciras (Árbitro FACUA) analiza el incumplimiento de los laudos arbitrales**

## **15. CONVENIOS Y ACUERDOS EN MATERIA DE ARBITRAJE.**

En el año 2013 se han suscrito por la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales los siguientes convenios con relación directa en la resolución de conflictos en materia de consumo:

- **14/03/2013:** Convenio de Colaboración celebrado entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía y la Asociación Europea de Profesionales para Conocimiento y Regulación de las Actividades de Seguridad Ciudadana (AECRA), para el fomento del Sistema Arbitral de Consumo y la Participación en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante los años 2013 Y 2014.
- **22/05/2013:** Convenio de Colaboración y Compromiso de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo celebrado entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía y Endesa Energía, S.A.U.
- **22/05/2013:** Convenio de Colaboración y Compromiso de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo celebrado entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía y Endesa Energía XXI, S.L.U.
- **22/05/2013:** Convenio de Colaboración y Compromiso de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo celebrado entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía y Endesa Distribución Eléctrica, S.L.
- **9/08/2013:** Protocolo de colaboración con la aerolínea Ryanair para la tramitación de mediaciones y arbitrajes de consumo.

## 16. PRÁCTICAS DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA.

Durante 2013, y al amparo del Convenio de Cooperación Educativa entre nuestra Consejería y la Universidad de Sevilla, han estado realizando prácticas en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía los siguientes alumnos:

- **Andrés Orellana Corrales**, del 16/07/2013 al 9/10/2013, desarrollando el proyecto denominado "Análisis comparativo de las Administraciones Públicas de Consumo de nuestro entorno".
- **Pedro Jesús Blanco Correro**, del 16/07/2013 al 28/08/2013, desarrollando el proyecto denominado "Diagramas de flujos del procedimiento arbitral de consumo y modelos de notificación para su implementación en una aplicación informática".
- **Manuel Alba León**, del 29/07/2013 al 11/09/2013, desarrollando el proyecto denominado "Proyecto de Orden de actualización de la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y cuestionarios de evaluación de la calidad y la satisfacción".
- **Lucía García de la Borbolla Escudero**, del 21/10/2013 al 16/12/2013, desarrollando el proyecto denominado "La ejecución forzosa de los laudos arbitrales".

## 17. SUBVENCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO (HOY AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN) CONCEDIDAS A LA JUNTA ARBITRAL.

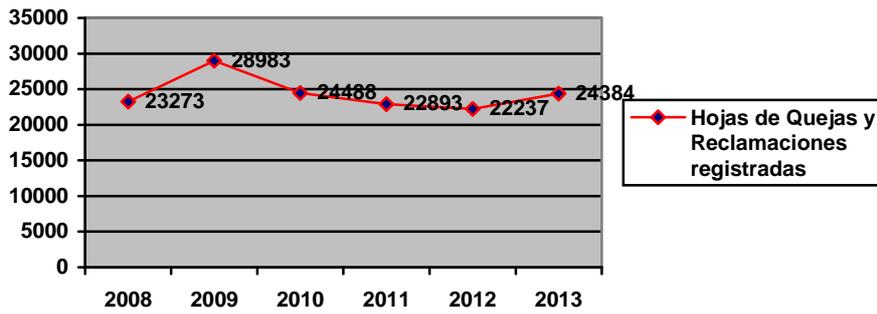
Anualmente el INC (hoy AECOSAN) convoca subvenciones para la ayuda a las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía recibió por última vez este tipo de subvenciones en el ejercicio de 2006. Con posterioridad se solicitaron pero, según informa el Instituto Nacional de Consumo, fueron desestimadas por no acreditar la Administración autonómica andaluza que estaba al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. En 2013 se ha conseguido regularizar la situación y obtener subvención:

<b>EJERCICIO</b>	<b>SUBVENCIÓN CONCEDIDA A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA</b>
2005	20.436,65 €
2006	26.578,09 €
2007	0 €
2008	0 €
2009	0 €
2010	0 €
2011	0 €
2012	0 €
2013	14.484,94 €

## V.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES.

Durante el **año 2013** se registraron en esta Junta Arbitral y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **24.384 reclamaciones**, observándose un aumento de 2.145 con respecto a las **22.239 reclamaciones del año 2012**.

Esto supone que se ha producido un incremento **en el número de reclamaciones de un 10%** respecto al año anterior, que se venía produciendo un decremento desde el año 2010 de un 3% a un 4% anual en el número de reclamaciones registradas.



La distribución de estas reclamaciones por familias:

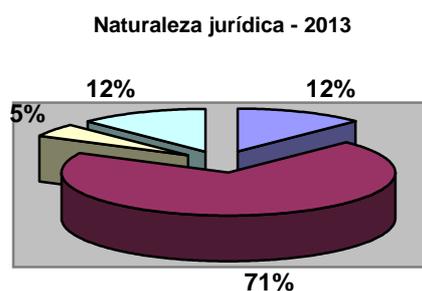
	2012	2013	%
<b>Alimentos</b>	78	45	-42%
<b>Productos Industriales</b>	657	1.128	72%
<b>Servicios</b>	21.504	23.211	8%
<b>TOTAL</b>	<b>22.239</b>	<b>24.384</b>	<b>10%</b>

Familias de Reclamaciones en 2013



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

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>
<b>Denuncias</b>	2.647	3.130	18%
<b>Reclamaciones</b>	16.021	17.535	9%
<b>Quejas</b>	1.506	1.265	-16%
<b>Denuncias-Reclam.</b>	2.065	2.454	19%
<b>TOTAL</b>	<b>22.239</b>	<b>24.384</b>	<b>10%</b>

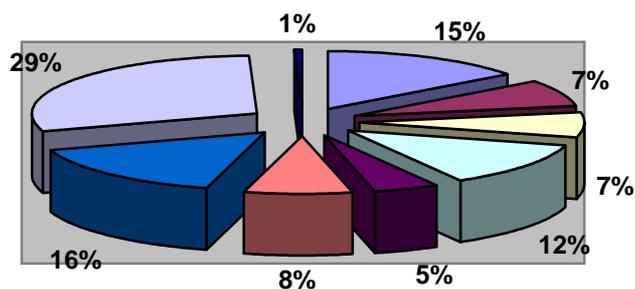


<span style="color: blue;">■</span> Denuncias	<span style="color: purple;">■</span> Reclamaciones	<span style="color: yellow;">■</span> Quejas	<span style="color: cyan;">■</span> Denuncias-Reclamaciones
---	---	--	---

La distribución **por oficinas gestoras** de estas reclamaciones ha sido:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>
<b>ALMERÍA</b>	3.057	3.599	18%
<b>CÁDIZ</b>	1.892	1.802	-5%
<b>CÓRDOBA</b>	1.790	1.705	-5%
<b>GRANADA</b>	2.856	3.036	6%
<b>HUELVA</b>	1.071	1.185	11%
<b>JAÉN</b>	1.769	1.875	6%
<b>MÁLAGA</b>	3.186	3.874	22%
<b>SEVILLA</b>	6.378	7.154	12%
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>	240	154	-36%
<b>TOTAL</b>	<b>22.239</b>	<b>24.384</b>	<b>10%</b>

Distribución de Reclamaciones en 2013



### LOS SECTORES MÁS RECLAMADOS

2012	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
5.323	COMUNICACIONES, SERVICIOS DE
3.603	MINORISTAS
3.073	SERVICIOS ESENCIALES
1.885	FINANCIERAS E INVERSIÓN
1.198	TRANSPORTES
952	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
882	HOSTELERÍA Y TURISMO
675	VEHÍCULOS
674	SEGUROS
667	OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE
487	SERVICIOS SANITARIOS
471	RESTAURACIÓN
410	SERVICIOS DEL HOGAR
326	VIVIENDA
218	ESTACIONES DE SERVICIO
187	ENSEÑANZA
143	OTROS SERVICIOS
132	ELECTRODOMÉSTICOS
119	ESTÉTICA
101	MUEBLES

<b>2013</b>	
<b>Reclamaciones</b>	<b>Grupo de Producto o Servicio</b>
5.972	COMUNICACIONES, SERVICIOS DE
3.385	MINORISTAS
3.354	SERVICIOS ESENCIALES
2.936	FINANCIERAS E INVERSIÓN
1.079	TRANSPORTES
961	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
945	HOSTELERÍA Y TURISMO
717	VEHÍCULOS
651	SEGUROS
564	OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE
512	SERVICIOS SANITARIOS
470	RESTAURACIÓN
399	SERVICIOS DEL HOGAR
381	VIVIENDA
349	ESTACIONES DE SERVICIO
211	ENSEÑANZA
183	OTROS SERVICIOS
153	ELECTRODOMÉSTICOS
147	ESTÉTICA
130	MUEBLES

### **PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN ORIGINADO LAS RECLAMACIONES**

<b>Causa de las Reclamaciones en 2012</b>
Garantía: Incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
Desatención a los consumidores
Irregularidad en la calidad de los servicios
Telecomunicaciones: facturación
Negativa injustificada a satisfacer demandas
Bancos: irregularidades en operaciones bancarias
Suministro: Disconformidad en los consumos
Contratos: desistimiento
Uso de prácticas comerciales desleales
Contratos: solicitud de baja no atendida
Daños materiales
Publicidad engañosa
Hojas de reclamaciones: no contesta
Contratos: condiciones desconocidas
Telecomunicaciones: irregularidades en la portabilidad
Información: características de los productos o servicios
Contratos: incumplimiento del precio
Contratos: incumplimiento del plazo
No devuelve cantidades cobradas en exceso
Contratos: reclamación de deuda inexistente

<b>Causa de las Reclamaciones en 2013</b>
Desatención a los consumidores
Garantía: Incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
Irregularidad en la calidad de los servicios
Negativa injustificada a satisfacer demandas
Telecomunicaciones: facturación
Suministro: Disconformidad en los consumos
Bancos: irregularidades en operaciones bancarias
Bancos: cláusula suelo
Uso de prácticas comerciales desleales
Contratos: desistimiento
Contratos: cláusulas abusivas
Telecomunicaciones: irregularidades en la portabilidad
Publicidad engañosa
Información: características de los productos o servicios
Daños materiales
Telecomunicaciones: Asistencia técnica y garantías
Contratos: incumplimiento del precio
Contratos: condiciones desconocidas
Contratos: solicitud de baja no atendida
Contratos: incumplimiento del plazo

### ➤ **INFORMACIÓN Y CONSULTAS:**

Durante 2013 se han respondido más de 400 consultas planteadas por los ciudadanos a través del correo electrónico o las redes sociales y que fueron trasladadas a esta unidad para su resolución.

Se ha desarrollado una labor permanente de desarrollo y actualización de contenidos del portal web sobre consumo responde redactando artículos, revisando preguntas frecuentes, realizando consejos básicos a los usuarios. A este respecto, durante 2013 se han generado una serie de artículos y contenidos para la web Consumo Responde de entre los que podemos destacar como más relevantes los siguientes:

**- Nuevos horarios comerciales.** Con la entrada en vigor del Decreto Ley 1/2013, de 29 de enero, se modifica el régimen de calendarios y horarios de los comercios andaluces, además de otras medidas urgentes en el ámbito comercial, turístico y urbanístico. El horario comercial de la semana pasa a 90 horas y los domingos y festivos de apertura serán de 10 días al año. <http://www.consumoresponde.es/noticia-cr/la-junta-de-andalucia-modifica-mediante-decreto-ley-los-calendarios-y-horarios-para-los-c>.

- **Nuevo tipo de venta promocional: las Ferias de Oportunidades.** Derivado de la entrada en vigor del Decreto Ley 1/2013, de 29 de enero. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFque-debemos-saber-sobre-la-venta-en-ferias-de-oportunidades>.

- **Huelga Iberia.** Se convocaron 15 días de paros en la aerolínea Iberia (que afectaba a los trabajadores de tierra y a los tripulantes de vuelo), afectando a los días 18 a 22 de febrero, del 4 al 8 de marzo y del 18 al 22 de marzo. Finalmente, se desconvocó la huelga prevista para la semana del 18 al 22 de marzo. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-los-pasajeros-y-pasajeras-ante-la-desconvocatoria-de-la-huelga-de-iberia>

- **Nuevo procedimiento de lectura y facturación eléctricas.** Las lecturas en la tarifa de último recurso sin telegestión en base a lecturas reales y bimestrales y con telegestión serán reales y mensuales. La facturación en la tarifa de último recurso sin telegestión en base, en principio, bimestral y con telegestión en base a facturación mensual y lectura real. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/nuevo-procedimiento-de-lectura-y-facturacion-de-la-tarifa-tur>.

- **Concurso de Acreedores Orizonia.** Se abrió plazo para la presentación de créditos por las personas acreedoras de la entidad en concurso de acreedores. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/abierto-el-plazo-para-presentar-los-creditos-la-administracion-concursal-de-orizonia>.

- **Subida butano.** El pasado 26 de marzo de 2013, la bombona de butano vio incrementado su precio desde los 16,32 a los 17,13 euros. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-subida-del-butano>. Desde el pasado martes 14 de mayo, la bombona de butano pasó a costar 17,49 euros (impuestos incluidos). <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-nueva-subida-del-butano>.

- **Celebración del Segundo Encuentro de Juntas Arbitrales.** Encuentro de las personas profesionales de las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía para intercambiar conocimiento. <http://www.consumoresponde.es/noticia-cr/la-junta-denuncia-el-%E2%80%9Cmapa-desolador%E2%80%9D-que-dibuja-la-reforma-de-administracion-local-en-ma>

- **Modificación de la Ley de Tasas Judiciales por el Real Decreto Ley 3/2013.** Las tasas judiciales fueron aprobadas por Ley 10/2012, de 20 de noviembre. El 23 de febrero de 2013, fue publicado en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto Ley 3/2013, de 22 de febrero, que modificaba algunos preceptos de la Ley anterior. Por ejemplo, ya no se exige pagar tasa por la interposición de la demanda de ejecución de laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFque-debes-saber-sobre-las-tasas-judiciales>.

- **Los yogures ya no tienen fecha de caducidad.** A partir del día 30 de marzo pasado, las entidades fabricantes de yogur ya no podrán indicar la fecha de caducidad, sino que deberán indicar en sus productos la **fecha de consumo preferente** que indicará a la persona consumidora la fecha a partir de la cual el alimento habrá, previsiblemente perdido propiedades o cualidades, aun siendo seguro. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/los-yogures-ya-no-tienen-fecha-de-caducidad>.

- **Liberalización o desbloqueo de terminales móviles.** Un Informe del INC plantea la abusividad de la no liberación o desbloqueo por parte de las operadoras de telefonía de los terminales móviles. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/la-abusividad-en-la-liberalizacion-y-desbloqueo-de-moviles>.

- **Actualización del formulario referente a la Solicitud de Arbitraje.** [http://www.consumoresponde.es/webfm\\_send/1058](http://www.consumoresponde.es/webfm_send/1058).

- **Actualización del formulario referente a la Hoja de Quejas y Reclamaciones, y del Cartel de Existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/novedades-en-las-hojas-de-quejas-y-reclamaciones>.

- **Modificación de la numeración de mensajes (SMS) cortos para juegos y concursos.** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones habilitó nuevos recursos de numeración para envío de mensajes cortos para los casos de concursos y juegos. Estos nuevos rangos (empiezan por 23 y 33, y contienen 5 cifras) sustituyeron a los anteriores durante 2013. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-nueva-tarificacion-adicional-de-mensajes-cortos-y-multimedia>.

- **Certificado de Eficiencia Energética.** El pasado 13 de abril fue publicado en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios. Desde el 1 de junio de 2013, si se desea alquilar o vender una vivienda es obligatorio contar con certificado de eficiencia energética en dichas viviendas. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-desde-el-1-de-junio-esta-en-vigor-la-certificacion-de-eficiencia-energetica>.

- **Nuevas reglas del alquiler.** El 5 de junio se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas, que modifica la Ley 28/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. Con esta modificación se pretende como objetivo fundamental flexibilizar el mercado del alquiler para lograr la necesaria dinamización del mismo. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/las-nuevas-reglas-del-alquiler>.

- **Sentencia sobre las Cláusulas Suelo.** El Tribunal Supremo, en Sentencia del pasado día 9 de mayo de 2013, declaró la nulidad de las cláusulas suelo de las hipotecas de ciertas entidades bancarias (BBVA, Cajamar y Novacaixagalicia Banco) por falta de transparencia. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/clausulas-suelo-aspectos-clave-para-entender-el-pronunciamiento-del-tribunal-supremo>.

- **Bajada de las tarifas por roaming a nivel de la Unión Europea.** El Reglamento Europeo sobre itinerancia en redes públicas de comunicaciones móviles (roaming) establece estas bajadas a nivel de la Unión Europea. Para tarifa de voz (a partir del 1 de julio de 2013,) la realización de llamadas de voz no excederá de 0,24 €/minuto (IVA excluido) y la recepción de llamadas de voz no excederá de 0,07 €/minuto (IVA excluido). Para tarifa de datos (a partir del 1 de julio de 2013), la tarifa máxima aplicada no excederá de 0,45 €/megabyte (IVA excluido). Para SMS (a partir del 1 de julio de 2013) el envío de un mensaje SMS no excederá de 0,08 €/mensaje (IVA excluido). <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/bajan-las-tarifas-en-concepto-de-roaming-nivel-de-la-union-europea>.

- **Histórico de la evolución de la tarifa eléctrica.** A lo largo del año 2013, se han producido diversas subidas (y tan sólo una bajada) en la tarifa de la luz (<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/nueva-subida-de-la-luz-para-el-ultimo-trimestre-de-ano>):

- En el **primer trimestre del año 2013**: se produjo una **subida de la luz del 3%**.
- En el **segundo trimestre del año 2013**: se produjo una **bajada en torno al 6%**.
- En el **tercer trimestre del año 2013**: se produjo una **subida del 1,2%**.
- En el **cuarto trimestre del año 2013**: se produce una **subida del 3,1%**.
- A lo que hay que unir la **subida de la tarifa de la luz del 3,2% a comienzos de agosto de 2013**, propiciada como una de las medidas de la reforma eléctrica del Gobierno para aliviar el déficit de tarifa.

- **Cierre de la franquicia de Muebles Rey de Sevilla.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-personas-afectadas-por-cierre-de-la-franquicia-de-muebles-rey-en-sevilla>.

- **La portabilidad de la telefonía fija se realizará en 1 día laborable.** Desde el 11 de noviembre se produce la reducción de los plazos de portabilidad para telefonía fija, de los 5 días laborables se pasa a 1 día laborable. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-la-portabilidad-fija-se-realizara-en-un-dia-laborable>.

- **Los bares y restaurantes no podrán usar aceiteras rellenables ni sin etiquetar a partir del 2014.** El pasado sábado 16 de noviembre se publicó en BOE la norma que ya no permitirá (a partir del 1 de enero de 2014) al gremio de la hostelería, restauración y servicios de catering, la utilización de aceiteras rellenables en sus establecimientos. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/los-bares-y-restaurantes-no-podran-usar-aceiteras-rellenables-ni-sin-etiquetar-partir-de>.

- **Celebración del evento Black Friday.** Durante el fin de semana del 29 de diciembre al 1 de diciembre, se ha celebrado en nuestro país la imitación del evento de Estados Unidos denominado "Black Friday" en el que muchos comercios han realizado descuentos en muchos de sus productos. <http://www.consumoresponde.es/noticia-cr/consumo-recomienda-planificar-bien-las-compras-ante-la-celebracion-este-fin-de-semana-del>.

- **Recomendaciones para fiestas y cotillones de fin de año.** En época navideña prolifera la celebración de fiestas y cotillones, sobre todo en fin de año. Para evitar que puedan surgir problemas es bueno que las personas consumidoras estén bien informadas y para ello se ofrecen una serie de consejos para un disfrute óptimo en estas fiestas. <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/recomendaciones-para-fiestas-y-cotillones-de-fin-de-ano>.

Así mismo e viene desempeñando una tarea de mantenimiento, solución de problemas e información al ciudadano ante los constantes fallos tanto del arbitraje electrónico como del Sistema de Hojas Electrónicas de Reclamaciones.

Por último, destaca la labor de asesoramiento y coordinación de la atención a la ciudadanía realizada por CEIS, responsable de los canales de atención de Consumo Responde, revisando respuestas y protocolos de actuación.

## **VII. 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. 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.

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.

El total de empresas adheridas asciende en 2013 a 1051 empresas, lo que supuso 19 nuevas adhesiones al la Junta Arbitral de Consumo en el sector turístico.

Se registraron 10 solicitudes de las que se inadmitieron 2 solicitudes (por falta de contenido fundado), 2 solicitudes archivadas por la no aceptación de la oferta de arbitraje por las empresas reclamadas por no estar adheridas, 4 finalizadas por Laudo Arbitral y 2 pendiente de otros trámites. De los 4 Laudos emitidos, 3 se consideraron estimatorios y 1 desestimatorio y en todos las decisión se tomó por unanimidad.