

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

**2014**

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO



ARBITRAJE  
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Febrero de 2015

## 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. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>3. AUDIENCIAS ARBITRALES. ....</b>	<b>28</b>
<b>4. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y     LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>5. LAUDOS ARBITRALES .....</b>	<b>32</b>
<b>6. MEDIACIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....</b>	<b>33</b>
<b>8. REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE     DE LA AECOSAN .....</b>	<b>33</b>
<b>9. RECURSOS CONTRA INADMISIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>10. RECUSACIONES DE ÁRBITROS. ....</b>	<b>33</b>
<b>11. PREGUNTAS PARLAMENTARIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL .....</b>	<b>34</b>
<b>13. GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE .....</b>	<b>35</b>
<b>14. III ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES .....</b>	<b>35</b>
<b>15. CONVENIOS Y ACUERDOS EN MATERIA DE ARBITRAJE .....</b>	<b>35</b>
<b>16. PRÁCTICAS DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA .....</b>	<b>36</b>
<b>17. SUBVENCIONES DEL INC .....</b>	<b>36</b>
<b>18. MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE ESISCOM .....</b>	<b>38</b>
<b>19. TRAMITACIONES NORMATIVAS .....</b>	<b>38</b>
<b>VI.B. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO .....</b>	<b>49</b>

## **NOTA INTRODUCTORIA**

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2014. 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 2014.

## 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.

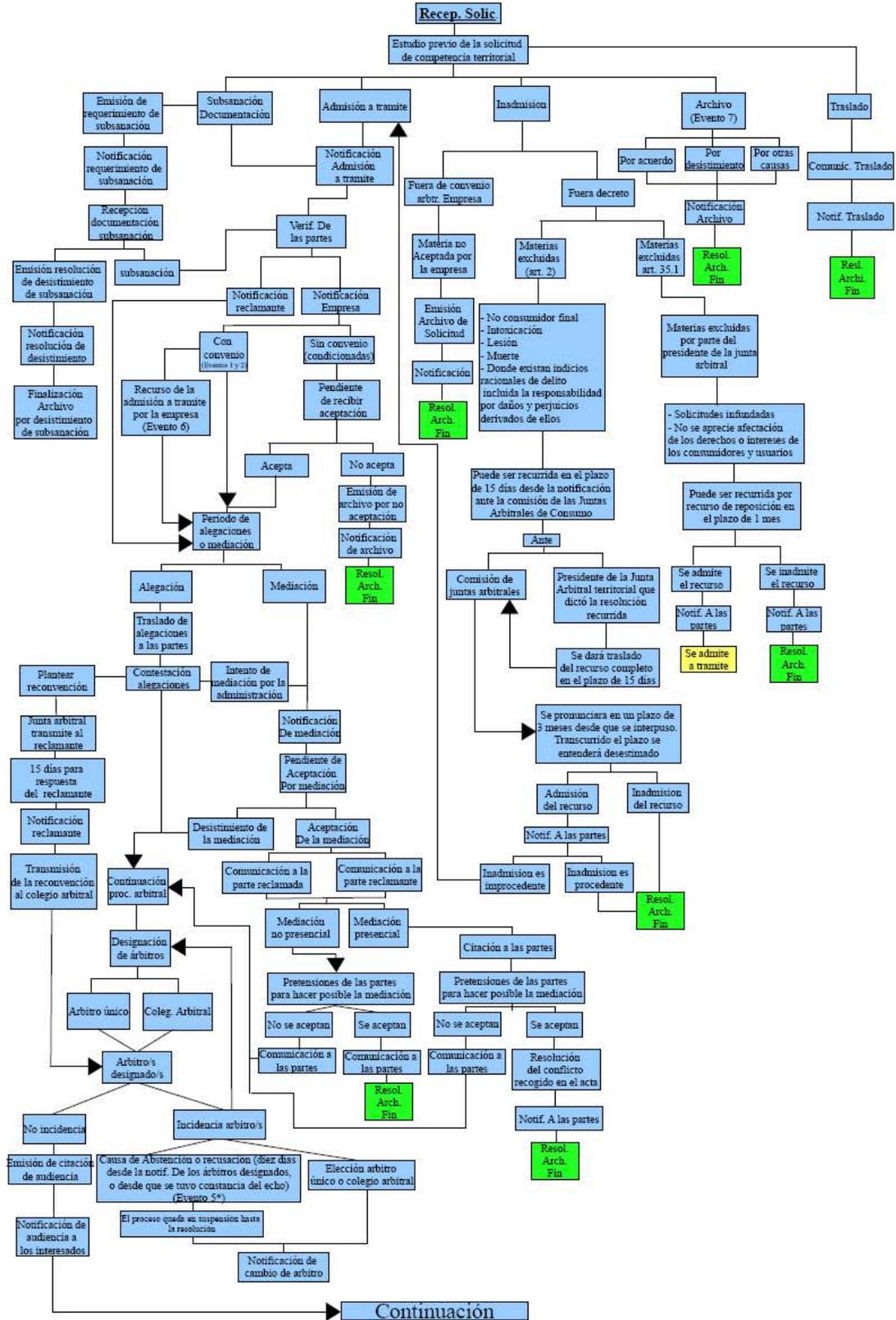
d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

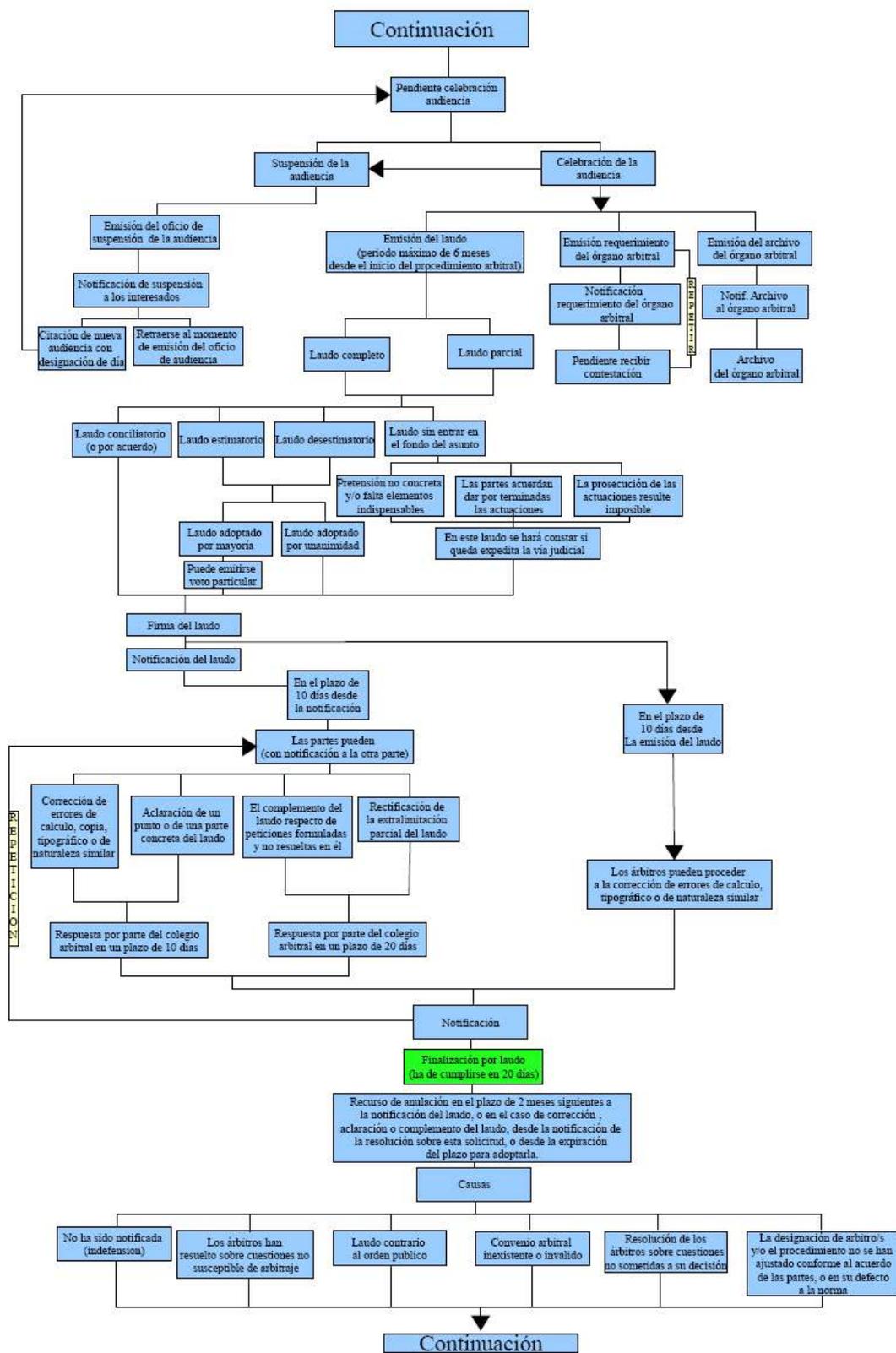
e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

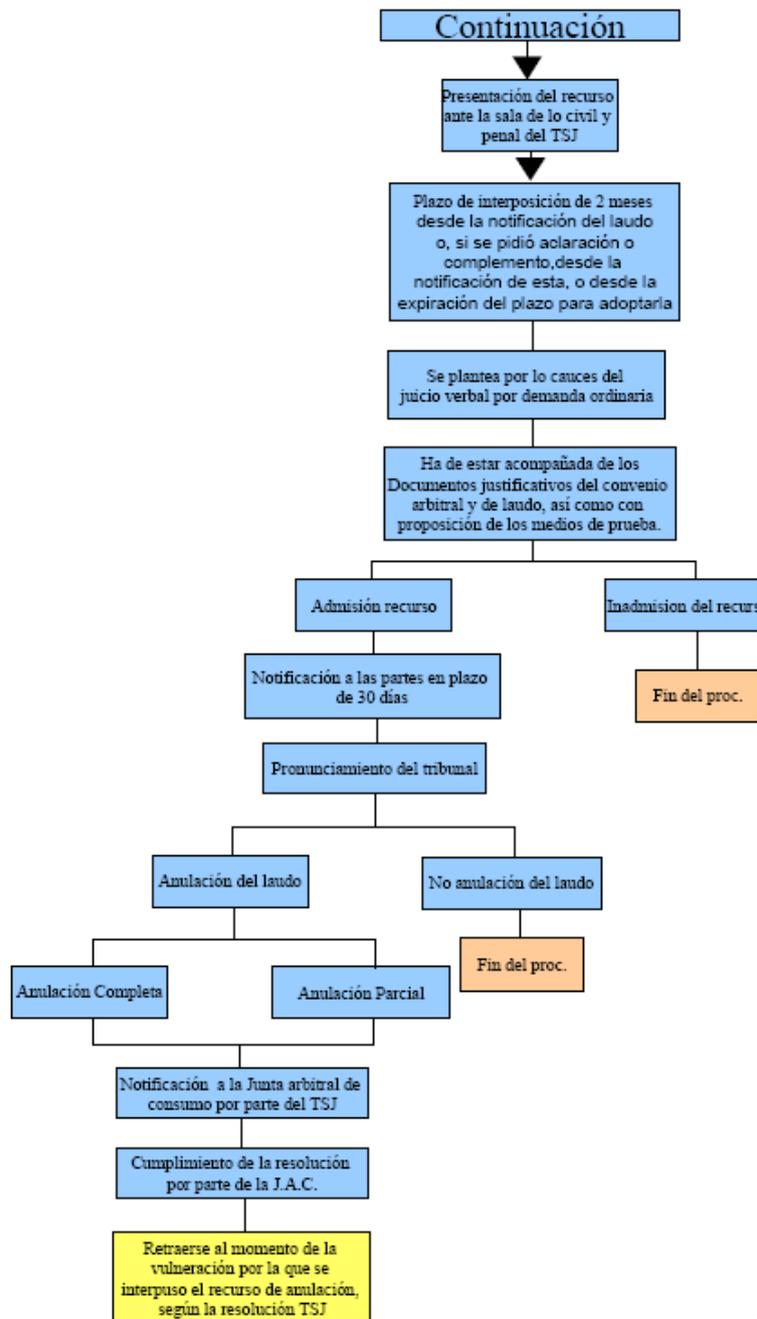
f) Que el laudo es contrario al orden público.



## 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 inicie 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 usuarias y los empresarios y profesionales en un acto de consumo, es decir, deben surgir en la compra de un producto o la prestación de un servicio a una persona consumidora por un establecimiento comercial o persona jurídica. Por tanto, no pueden ser objeto de mediación de consumo:

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

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

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



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

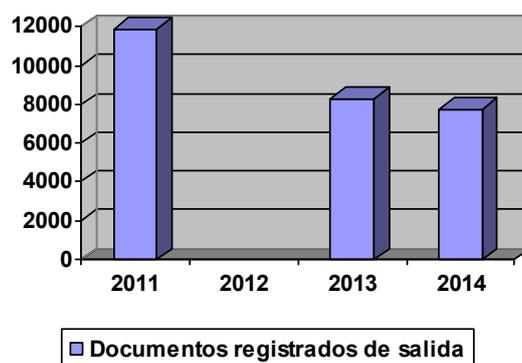
### 1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

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 ha sido durante 2014 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.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información ha vuelto a ser la unidad administrativa de la Consejería con más entradas de documentación según refleja la aplicación @ries. El progresivo descenso es debido al incremento de las comunicaciones telemáticas. De hecho, todas los trámites con las principales empresas reclamadas se realizan a través del correo electrónico (en torno a las 4.000 comunicaciones anuales que deberían sumarse a las expresadas en el gráfico):



- **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 tendría 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.



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.



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

- Doña Amalia Rodríguez Hernández (3/12/1993 – 21/2/2000).
- Doña Catalina Monago Ramiro (21/2/2000 – 7/4/2005).
- Don Manuel Coronado Illescas (7/4/2005 – 5/12/2005).
- Don Juan Luis Gómez de Celis Benítez (5/12/2005 – 2/2/2009).
- Don Luis Escribano del Vando (2/2/2009 – 12/4/2010).
- Don Daniel Escalona Rodríguez (12/4/2010 hasta hoy).

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje Turístico** con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de 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 la Jefa de Sección de Junta Arbitral (Margarita Navas Lomeña).

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

Las funciones del Servicio de Mediación, Reclamaciones, arbitraje e Información se estructura en cuatro grandes áreas:

- **Mediación:**

- Negociación con empresas ante conflictos que afecten a una pluralidad indeterminada de afectados (cláusulas suelo, participaciones preferentes, cortes de suministro eléctrico por fallos de la red, etc.).
- Negociación y mediación en conflictos singulares.
- Mediación previa a la audiencia en el seno del procedimiento arbitral.
- Elaboración de normas, protocolos e instrucciones en materia de mediación.

- **Reclamaciones:**

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

- **Información:**

- 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.
- Supervisión del servicio de atención a la ciudadanía de la Plataforma Consumo Responde.

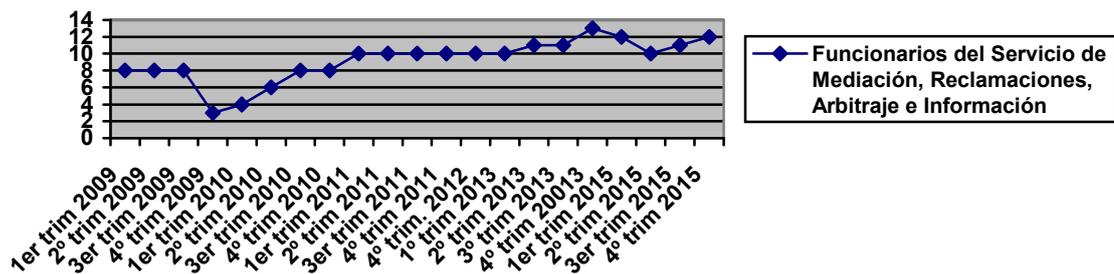
➤ **Arbitraje:**

- Examen y calificación de las solicitudes de arbitraje de consumo. Traslado, en su caso, a otras Juntas Arbitrales.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de copia de las solicitudes de arbitraje constitutivas de denuncia.
- Traslado a la Fiscalía de copia de las solicitudes de arbitraje en las que se aprecien hechos constitutivos de delito.
- Celebración de audiencias arbitrales para solucionar controversias en materia de consumo.
- Dictado y notificación de laudos arbitrales que finalizan los conflictos.
- Entrevistas y relaciones con las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Estudio y resolución de Ofertas Limitadas Adhesión por las empresas.
- Información de recursos ante la Comisión de Juntas Arbitrales.
- Confección de calendarios de audiencias arbitrales y citación de las partes.
- Admisión y gestión, en su caso, de la práctica de pruebas.
- Gestión y supervisión del Arbitraje de Consumo Electrónico.
- Gestión del Censo de Árbitros. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo. Formación de árbitros.
- Gestión del Censo de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo.
- Coordinación y cooperación con las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas. Intercambio de criterios e información.
- 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.
- Elaboración de normativa.

## **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 2014 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 ANDALUCIA			
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>
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 2014 se ha producido la **baja** de las siguientes funcionarias:

- Doña Carmen Rueda Cabrera al tomar posesión de otro puesto por art. 30 de la Ley 6/1985.
- Doña María Jesús Ayala Cardoso, al tomar posesión de otro puesto por motivo de traslado por salud laboral.

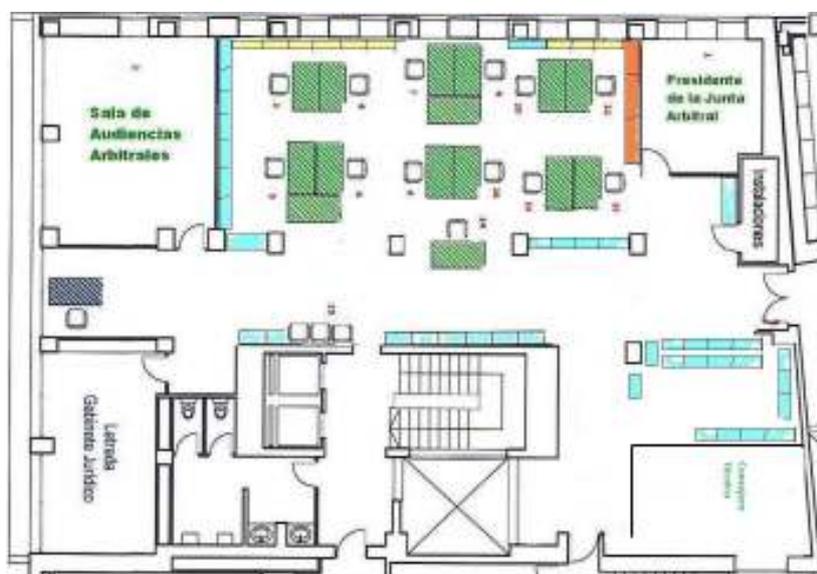
Por otro lado, durante 2014 no se ha producido ningún **alta**.

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	Vacante y dotada
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 y dotada
3095810	18	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
11552910	15	Administrativo	Dotada y ocupada
6711110	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.

Desde diciembre de 2012 la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía tiene su sede 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.



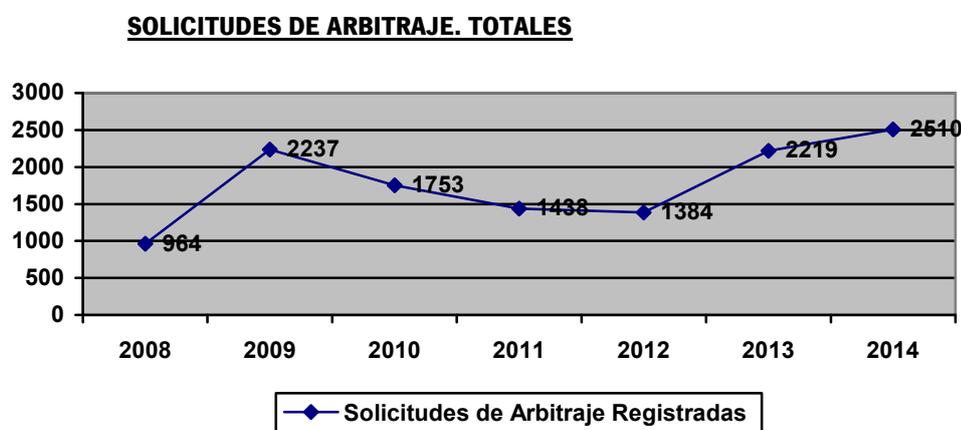
## VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

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.

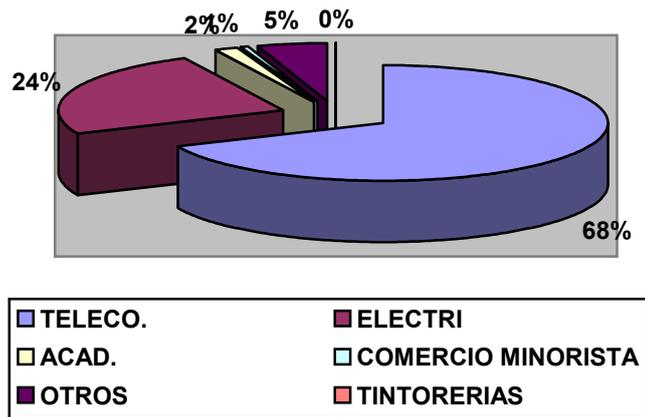
En año 2014 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **2.510** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un aumento con respecto a 2013 de **un 11,59%** como puede observarse en la siguiente gráfica:



Se ha atemperado algo el tremendo incremento sufrido en 2013 pero las solicitudes registradas siguen creciendo a un ritmo considerable lo que, unido al descenso de personal, provoca un aumento de los tiempos de espera para la ciudadanía.

**Así, las notificaciones relativas a la admisión a trámite de una solicitud de arbitraje no se han realizado dentro del plazo de un mes que marca el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, llegándose a acumular un retraso de hasta cinco meses desde que un ciudadano presenta una solicitud de arbitraje hasta que se le notifica su admisión.**

Como es habitual, 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.



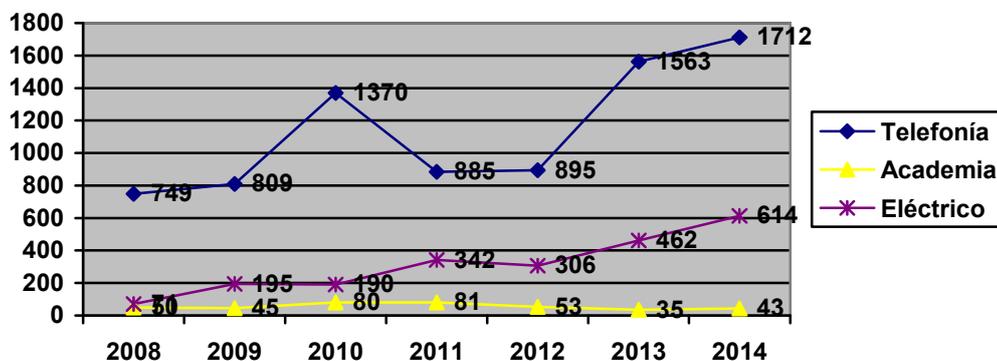
Haciendo un estudio minucioso del número de solicitudes de los tres sectores de económicos más significativos de la Junta arbitral, telecomunicaciones, eléctrico y enseñanza privada, se puede observar lo siguiente:

- En 2012 se experimentó 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. En 2014 se ha producido un leve descenso porcentual (-2%) a pesar de registrarse 149 solicitudes más.

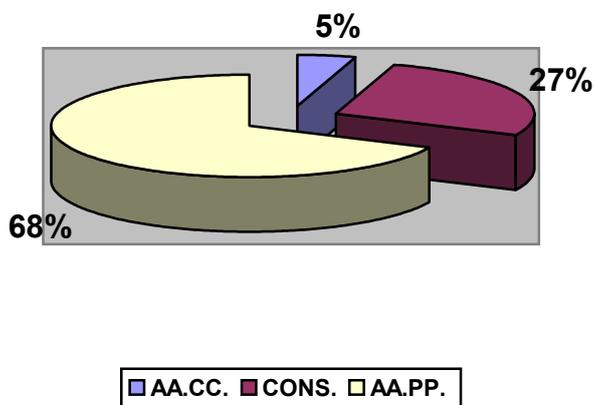
- Con respecto a las solicitudes relacionadas con el sector eléctrico se observó un descenso en 2012 de un 2%, pasando de un 24% en 2011 a un 22% en 2012, con una disminución de 36 solicitudes y un descenso de un 1% en 2013, aunque si hubo un aumento de 156 solicitudes. En 2014 se ha producido un incremento porcentual (representan un 3% más del total) y cuantitativo (152 solicitudes más).

- En cuanto al sector de la enseñanza privada, se mantiene el porcentaje del 2% pero se observa un leve incremento de solicitudes (8 solicitudes más que en 2013).

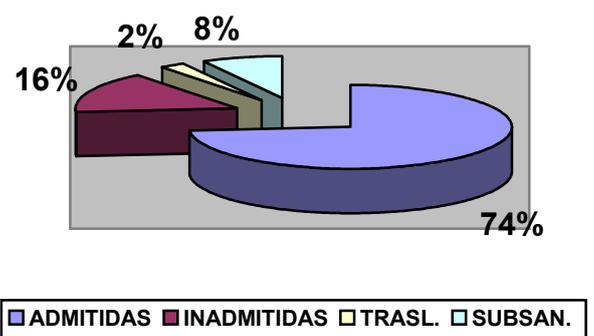
**SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES**



Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 68% de los casos a través de otras Administraciones Públicas suponiendo un 1% más que en 2013, en un 27% por los propios ciudadanos con una disminución de un 3% con respecto al año 2012 y en un 5% a través de las asociaciones de consumidores con un aumento de un 2%.



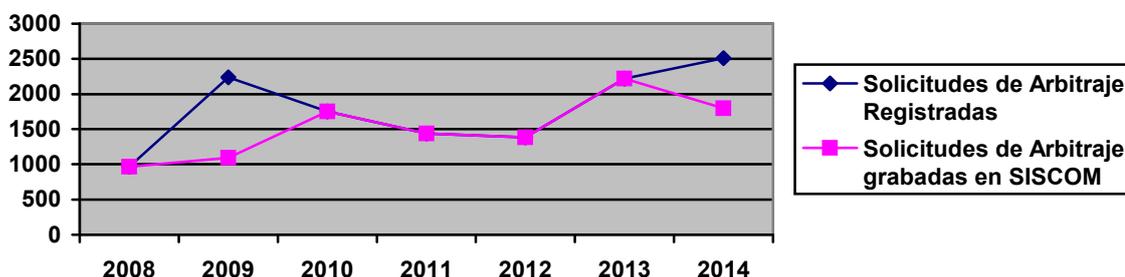
La mayoría de las solicitudes de arbitraje son admitidas tal y como muestra el gráfico siguiente:



## 2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

La calidad del Servicio Público de Arbitraje de Consumo prestado por la Junta de Andalucía depende de dos factores esenciales: la independencia, objetividad y excelencia técnica de las soluciones aportadas a los conflictos de consumo, y la prestación del servicio sin dilaciones indebidas y en unos plazos razonables que suponga para el ciudadano una verdadera ventaja respecto a la vía judicial. Lamentablemente 2014 ha sido un mal año en cuanto a tiempos de espera como consecuencia del incremento de solicitudes y el descenso del personal funcionario que ha de tramitarlas.

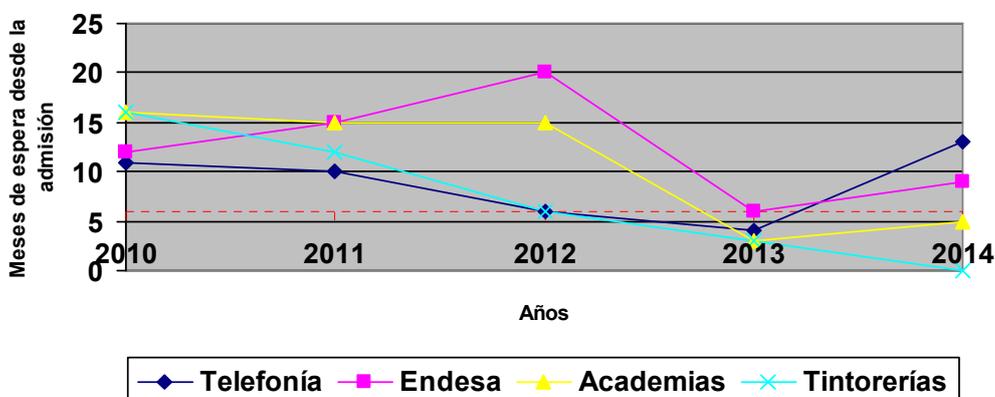
### Diferencia solicitudes Grabadas / Registradas



La grabación de solicitudes de arbitraje (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. Esta tarea la desarrolló en 2014 una sola persona siendo claramente insuficiente. La diferencia entre solicitudes registradas y solicitudes grabadas (700 en 2014) se traduce en una espera de cinco meses para el ciudadano desde que presente su solicitud hasta que se le notifica la admisión a trámite.

A estos cinco meses para ser admitida la solicitud ha de sumársele ahora el tiempo que tarda la tramitación del expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia):

### Tiempos de espera desde la admisión a trámite hasta la audiencia

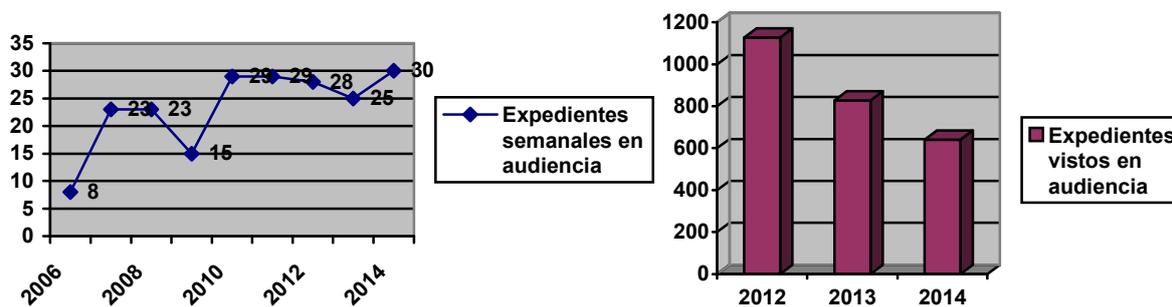


Como puede observarse se ha producido un sensible incremento en los tiempos de espera debido fundamentalmente a dos causas: por un lado el menor número de audiencias celebradas debido al paro de los árbitros en febrero y a la suspensión de las audiencias en noviembre para realizar labores de gestión del pago a los árbitros; por otro lado el número de solicitudes de arbitraje ha continuado incrementándose.

Finalmente, una vez celebrada la audiencia y dictado el laudo, éste ha de ser notificado a las partes. En 2014 se terminó realizando esta tarea con un retraso de 2 meses contados desde la fecha de la audiencia.

### 3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2014 se celebraron 137 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 2014 se celebraron siete sesiones semanales y se programó un calendario para suspenderlas durante el mes de agosto y todo el mes de diciembre. En febrero hubo un paro de los árbitros por lo que tampoco se celebraron audiencias. Se vieron durante las audiencias de este año 640 expedientes.



La distribución en 2014 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-JRG (150 €), APAT-FSC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	<b>ASUNTOS VARIOS</b> Pte-LDC/CLC (0 €), Árbitro empresas (60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-JDP (150 €), ARBITEL-AMRC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	<b>TELECOMUNICACIONES</b> Pte-LLS (0 €), APAT/ARBITEL- FSC/AMRC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (120 €), CEA-CLF/JBS (80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes
12:00					
12:30					
17:00	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (120 €), CEA-CLF/JBS (80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes	<b>ENDESA</b> Pte-JDP (120 €), CEA-CLF/JBS (80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes			

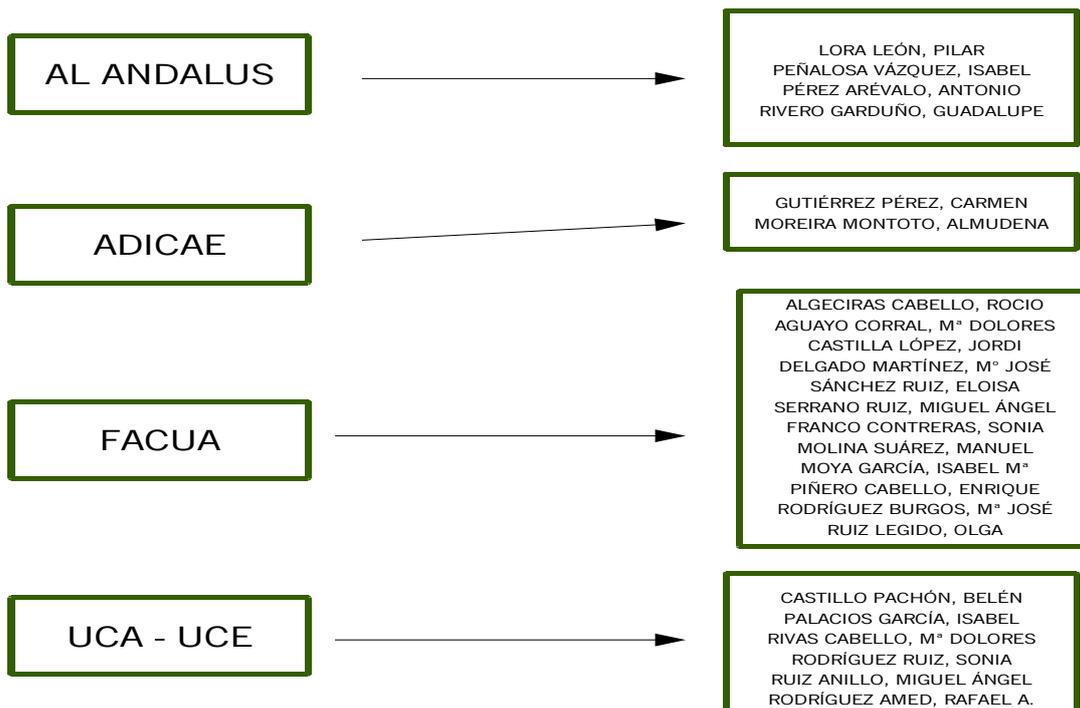
#### 4. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN.

Constan acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 49 árbitros.

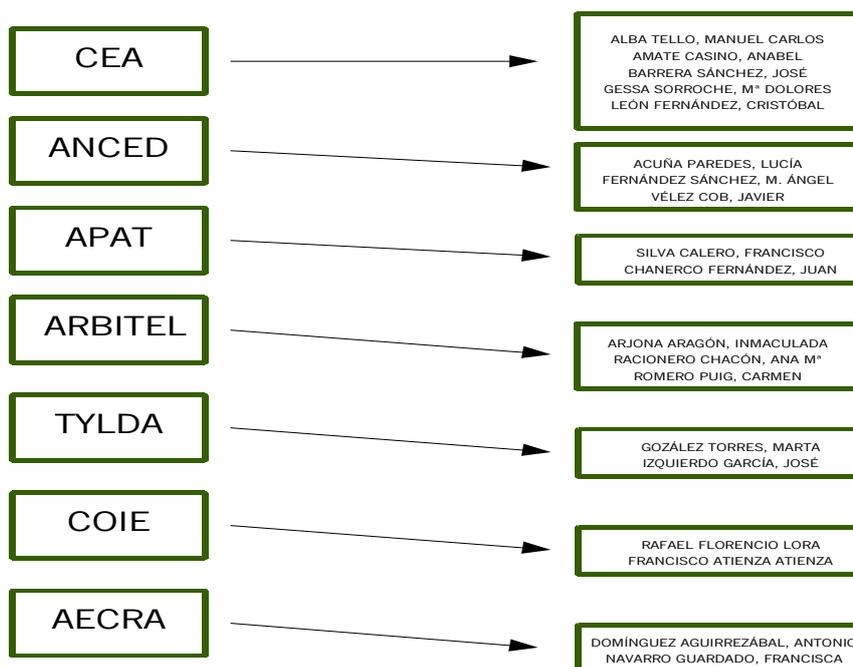
- Propuestos por la Administración de la Junta de Andalucía: 6.

DOMÍNGUEZ CARRIÓN, LUISA
DOMÍNGUEZ PLATAS, JESÚS
ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL
LÓPEZ SAN ROMÁN, LETICIA
LUCENA CALDERÓN, CARMEN
REVUELTA GARCÍA, JOAQUÍN

- Propuestos por las Federaciones de Asociaciones de Personas Consumidoras de Andalucía: 24.



- Propuestos por las organizaciones profesionales o empresariales: 19.



Por lo que respecta a la indemnización por el desempeño de la función arbitral, este ha sido un asunto que ha encontrado una solución a finales del año. Recuérdese que los pagos estaban suspendidos desde otoño de 2012 por una serie de dificultades referidas a la naturaleza jurídica de los mismos y su fundamento normativo. Afortunadamente, el 29 de diciembre de 2014 se publicó el Decreto-Ley 16/2014, de 23 de diciembre, por el que se modifican la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, y se establecen medidas en relación con el Servicio de Inspección Técnica de Equipos de Aplicación de Productos Fitosanitarios. En el mismo se reconoce el derecho a percibir una indemnización por el desempeño de la función arbitral y se establecen las cuantías (30 € por laudo si se trata de presidente de colegio arbitral o árbitro único y 20 € por laudo si se trata de vocal). Ello ha permitido tramitar los correspondientes expedientes de gasto y poner al día los pagos a los árbitros por las siguientes cantidades:

#### EJERCICIO AÑO 2012 Y PRIMER SEMESTRE AÑO 2013

ARBITROS PROPUESTOS POR:	19 % RETENCION IRPF	IMPORTE NETO	TOTAL
PRESIDENTES COLEGIOS ARBITRALES NO PERTENECIENTES A LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	4.765,20	20.314,80	<b>25.080,00</b>
UNIÓN CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA (UCE)	900,60	3.839,40	<b>4.740,00</b>
FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL'ANDALUS	1.398,40	5.961,60	<b>7.360,00</b>
FACUA ANDALUCIA CONSUMIDORES EN ACCION	813,20	3.466,80	<b>4.280,00</b>

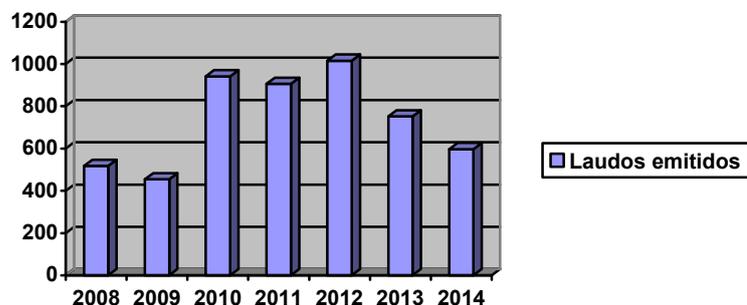
ARBITEL ASOCIACION ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL)	1.007,00	4.293,00	<b>5.300,00</b>
ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN ARBITRAJE DE TELECOMUNICACIONES (APAT)	627,00	2.673,00	<b>3.300,00</b>
CONFEDERACIÓN EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA)	1.987,4	8.472,6	<b>10.460,00</b>
COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS INDUSTRIALES (COII)	68,40	291,60	<b>360,00</b>
ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE LAVANDERÍAS Y TINTORERÍAS (APLT)	22,80	97,20	<b>120,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.590,00</b>	<b>49.410,00</b>	<b>61.000</b>

### SEGUNDO SEMESTRE EJERCICIO AÑO 2013 Y AÑO 2014

<b>ARBITROS PROPUESTOS POR:</b>	<b>19 % RETENCION IRPF</b>	<b>IMPORTE NETO</b>	<b>TOTAL</b>
PRESIDENTES COLEGIOS ARBITRALES NO PERTENECIENTES A LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	5.147,10	21.942,9	<b>27.090</b>
UNIÓN CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA (UCE)	1.124,8	4.795,2	<b>5.920</b>
FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL'ANDALUS	1155,2	4.924,8	<b>6.080</b>
FACUA ANDALUCIA CONSUMIDORES EN ACCION	1113,4	4.746,6	<b>5.860</b>
FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE ANDALUCÍA - ADICAE ANDALUCÍA POR UN CAMBIO GLOBAL (ADICAE)	368,6	1571,4	<b>1.940</b>
ARBITEL ASOCIACION ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGIA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL)	1.174,20	5.005,80	<b>6.180,00</b>
ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN ARBITRAJE DE TELECOMUNICACIONES (APAT)	1.136,20	4.843,80	<b>5.980,00</b>
CONFEDERACIÓN EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA)	695,4	2.964,6	<b>3.660</b>
COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS INDUSTRIALES (COII)	68,40	291,60	<b>360,00</b>
ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE LAVANDERÍAS Y TINTORERÍAS (APLT)	11,40	48,60	<b>60,00</b>
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CENTROS DE E-LEARNING Y DISTANCIA ANCED	79,8	340,2	<b>420</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.074,5</b>	<b>51.475,5</b>	<b>63.550</b>

## 5. LAUDOS ARBITRALES.

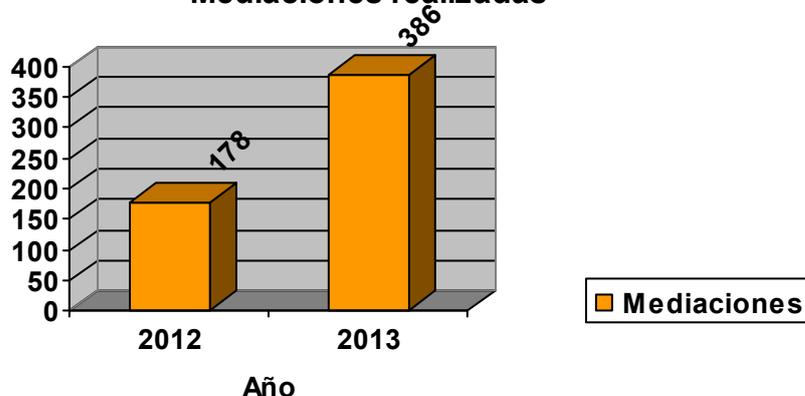
En 2014 se notificaron 597 laudos arbitrales.



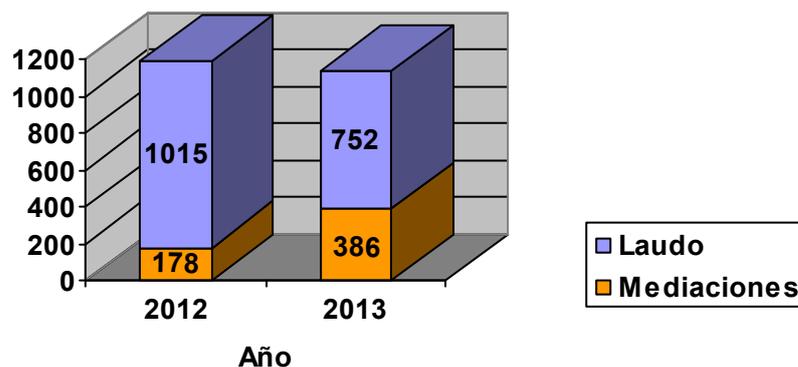
## 6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

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.

### Mediaciones realizadas



### Asuntos totales resueltos



## **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 2014 se han adherido 34 nuevas empresas haciendo un total de 3.081 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 2014 no se ha celebrado ninguna reunión de este Grupo de Trabajo.

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

En 2014 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 2014 se han planteado 5 preguntas parlamentarias en materia competencia del Servicio:

<b>Nº</b>	<b>FECHA</b>	<b>GRUPO</b>	<b>MATERIA</b>
227	17-01-2014	PP	Número de reclamaciones efectuadas por los consumidores durante los años 2012 y 2013 por los servicios relacionados con el sector sanitario, el del ocio, hogar, financiero y de inversiones, y el de seguros, con indicación de los motivos y productos afectados en cada una de las provincias de Andalucía
228	17-01-2014	PP	Número de solicitudes de arbitraje en materia de consumo relativas al sector de la enseñanza privada, enseñanza concertada, seguros, bazar y menaje, ropa, calzado y

			complementos, automóvil, reparaciones del hogar, grandes almacenes, agencia de viajes y hostelería, durante los años 2012 y 2013 en la Comunidad Autónoma de Andalucía
1551	18-2-2014	PP	Número de solicitudes de arbitraje en materia de consumo relativas al sector del transporte aéreo, transporte público, tintorerías, electricidad, telecomunicaciones y vivienda, durante los años 2012 y 2013 en la Comunidad Autónoma de Andalucía
1554	18-2-2014	PP	Número de reclamaciones efectuadas por los consumidores durante los años 2012 y 2013 por los servicios relacionados con el sector de las comunicaciones, el de transporte público y privado, el de minoristas, el de agua, luz y electricidad, el de vivienda, el de asistencia técnica, el de vehículos, y el de hostelería, restauración y turismo, con indicación de los motivos y productos afectados en cada una de las provincias de Andalucía
7253	2-9-2014	PSOE	Situación OMICs en Andalucía tras la aprobación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre.

## 12. QUEJAS PLANTEADAS A LA JUNTA ARBITRAL.

Durante 2014 se han planteado cinco quejas al Defensor del Pueblo Andaluz a las que ha habido que dar respuesta:

- Queja ante el Defensor del Pueblo nº 13027424, de 22/01/2014, sobre código de desbloqueo de terminal móvil.
- Queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz nº Q13/3605, de 27/02/2014, sobre notificación de recurso de aclaración de laudo arbitral.
- Queja ante el Defensor del Pueblo nº 14000603, de 26/03/2014, sobre un título de transporte marítimo de la línea Melilla-Málaga.
- Queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz nº Q14/3605, de 23/04/2014, sobre admisión a trámite condicionada de solicitud de arbitraje.
- Queja ante el Defensor del Pueblo nº 14000171, de 16/07/2014, sobre falta de contestación en expediente.

Por otra parte, se han recibido cinco quejas ante la Inspección General de los Servicios de la Junta de Andalucía por el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.

### **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 y a la resolución de conflictos. 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 2014 se celebraron cuatro sesiones ordinarias, con un elevado número de puntos a tratar en cada una de ellas.

### **14. III 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, FACUA – Consumidores en Acción y UCA-UCE). El Encuentro se celebró en Sevilla el día 4 de diciembre. El mismo contó con la asistencia de ochenta y ocho personas entre árbitros, funcionarios y personas vinculadas al arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma pertenecientes a 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.

Para más información puede consultarse la memoria del Encuentro.

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

En el año 2014 se ha suscrito por la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales un convenio con relación directa en la resolución de conflictos en materia de consumo:

- ACUERDO DE COLABORACIÓN CELEBRADO ENTRE LA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y LA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE INSTALADORES DE PAVIMENTOS DE MADERA DE ANDALUCÍA (APIMA), 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

Asimismo, se estuvo tramitando un acuerdo de colaboración con la Consejería de Turismo y Comercio pero no fue posible terminar con éxito por informe en contrario de Gabinete Jurídico a la pretensión de Turismo de establecer un protocolo de colaboración y tramitación de reclamaciones en las Unidades de Atención al Turista sin previamente constituir estas mediante Decreto.

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

Durante 2014, 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:

- **Alejandro de la Carrera Soler**, del 25/02/2014 al 08/04/2014, desarrollando el proyecto denominado "Análisis comparativo de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de Consumo".
- **Juan Zurita Roda**, del 28/04/2014 al 10/06/2014, desarrollando dos proyectos denominados "La Responsabilidad Social Corporativa en el Sistema Arbitral de Consumo" y "La comercialización Irregular de los SWAPS por las entidades financieras".
- **María José Carreño García**, del 28/07/2014 al 05/09/2014, durante este tiempo ha estado realizando distintas tareas relacionadas con el procedimiento arbitral de consumo: Conocimiento de la Administración y de la normativa reguladora; Asistencia a audiencias arbitrales; Análisis y grabación de las solicitudes de arbitraje; Práctica de mediaciones y traslado de alegaciones.

## **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 consiguió regularizar la situación y obtener subvención pero en 2014 no se solicitó:

<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 €
2014	0 €

La razón de este proceder está en que la subvención de 2013 no pudo justificarse adecuadamente por los siguientes motivos: la Resolución de concesión de la subvención se nos adelantó mediante correo electrónico el 5 de diciembre de 2013 siendo el ingreso efectivo de la misma el 17 de diciembre de ese mismo año. La publicación en el BOE de la Resolución se produjo el 10 de febrero de 2014.

Durante el año 2013 esta Junta Arbitral efectuó gastos superiores a la cantidad concedida (14.484,94 €). En concreto podemos señalar los siguientes:

- Organización del II Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: 2.293,50 €.
- Pagos a árbitros: 10.914,20 €.
- Material de oficina: 871,20 €.
- Armarios para documentación en la Sala de Audiencias arbitrales: 4.121,87 €.
- TOTAL: 18.200,77 €.

No obstante ser todos ellos gastos correspondientes al ejercicio 2013 y afectos a actividades de la Junta Arbitral, ninguno de ellos se ha realizado exactamente con el mismo dinero de la subvención sino con recursos propios (esto es lógico pues el ingreso no se efectuó hasta el 17 de diciembre).

Una vez se produjo el ingreso de la subvención se tuvo que iniciar una compleja actividad de gestión presupuestaria para, en primer lugar, crear un código de proyecto; y, en segundo lugar, generar el crédito correspondiente con su aplicación presupuestaria de gastos apropiada a ingresos procedentes de subvenciones del Estado. No fue hasta el lunes 24 de marzo cuando nuestro Servicio de Presupuestos comunicó que se había generado el crédito y podía gastarse el dinero.

Ahora bien, la Intervención no pudo extender un certificado de haber gastado adecuadamente el dinero de la subvención al considerar que no hemos gastado el dinero de la subvención sino el propio (obviamente, el dinero de la subvención era imposible gastarlo porque ni siquiera existía como tal y la aplicación tampoco hasta hoy).

Por todo ello se procedió a reintegrar voluntariamente el importe de la subvención.

En 2014, dado que la convocatoria y resolución se produjeron igualmente a final de año, en caso de haber obtenido la subvención se hubiera reproducido el mismo problema por lo que se optó por no solicitarla.

## 18. MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE ESISCOM.

Durante 2014 se han llevado a cabo diversas acciones de mejora de la aplicación ESISCOM que es la que permite tramitar los expedientes de arbitraje de consumo en el Servicio. La aplicación en conjunto facilita considerablemente el trabajo llevado a cabo, aunque, como en la mayoría de los casos, los comienzos fueron más bien difíciles y lentos.

Al retomar la aplicación, que durante un tiempo estuvo inoperante, para tramitar los expedientes de arbitraje, surgieron muchos problemas conforme se iba avanzando en el procedimiento. Son varias las incidencias que ha habido que poner al departamento de informática por causa de estos problemas, problemas que poco a poco han ido solventándose. Aunque todavía quedan algunas incidencias pendientes, tales como la confección de estadísticas o la tramitación de más de una alegación, se puede decir que la aplicación ya está en pleno funcionamiento.

En general el funcionamiento y rendimiento de la aplicación es positivo si bien adolece de una función que es primordial debido a la celeridad con la que hay que trabajar y a la cantidad de expedientes que hay que tramitar: la posibilidad de deshacer en cualquier momento de la tramitación algún dato erróneo que se introduzca o algún procedimiento que no tenía que haberse realizado.

## 19. TRAMITACIONES NORMATIVAS.

Por parte del Servicio se tienen previstas las siguientes tramitaciones normativas:

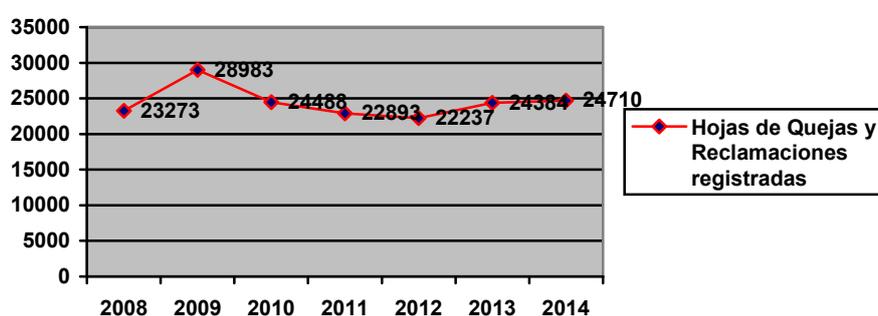
	Relev.	Disp. Anual	Acuerdo de inicio	Present. CG (Antepr. de ley)	Audiencia pública e Informes preceptivos	Informe SGT	Informe Gabinete Jurídico	C.E.S. (en su caso)	CGV
<b>Leyes</b>									
Ley por la que se regula el Servicio Público de Mediación en Consumo en Andalucía		No	2016						
<b>Decretos</b>									
Decreto por el que se regula la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.	A	No	3/2015	---	4/2015	5/2015	6/2015	---	7/2015
<b>Órdenes</b>									
Orden reguladora de la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.		No	11/2015	---	12/2015	1/2016	2/2016	---	---
Orden por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.			10/2014	---	10/2014	1/2015	2/2015 Solicitado Informe el 13/1/2015	---	---

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

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2013** se registraron en la Secretaría General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **24.471 reclamaciones**.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2014** se han registrado en la Secretaría General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **24.710 reclamaciones**.

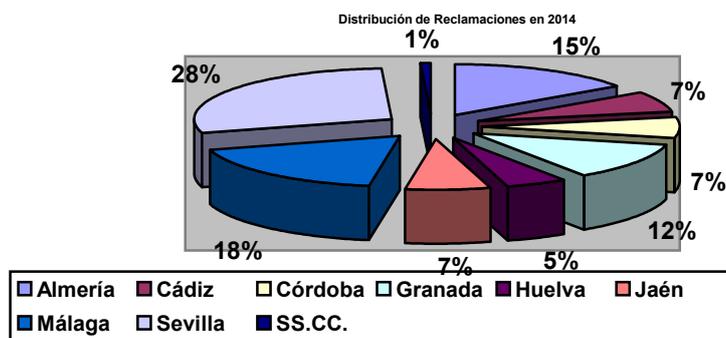
Ello supone que se ha producido un incremento en el número de reclamaciones durante el año 2014 de un 1% respecto del año anterior



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

	2013	2014	%
<b>ALMERÍA</b>	3.746	3.779	1%
<b>CÁDIZ</b>	1.797	1.652	-8%
<b>CÓRDOBA</b>	1.698	1.666	-2%
<b>GRANADA</b>	2.963	2.933	-1%
<b>HUELVA</b>	1.228	1.227	0%
<b>JAÉN</b>	1.876	1.735	-7%
<b>MÁLAGA</b>	3.877	4.422	14%
<b>SEVILLA</b>	7.130	7.092	-0,5%
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>	156	204	31%
<b>TOTAL</b>	<b>24.471</b>	<b>24.710</b>	<b>1%</b>

A continuación su representación gráfica:



La distribución de estas reclamaciones **por familias**:

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
<b>Alimentos</b>	46	54	17%
<b>Productos Industriales</b>	1.088	1.140	5%
<b>Servicios</b>	23.337	23.516	1%
<b>TOTAL</b>	<b>24.471</b>	<b>24.710</b>	<b>1%</b>

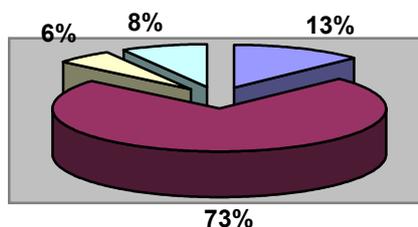
Familias de Reclamaciones en 2014



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

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
<b>Denuncias</b>	3.229	3.156	-2%
<b>Reclamaciones</b>	17.436	18.109	4%
<b>Quejas</b>	1.280	1.403	10%
<b>Denuncias-Reclamaciones</b>	2.526	2.042	-19%
<b>TOTAL</b>	<b>24.471</b>	<b>24.710</b>	<b>1%</b>

Naturaleza jurídica - 2014



Los **sectores más reclamados** han sido:

<b>2013</b>		<b>2014</b>	
<b>Reclamaciones</b>	<b>Grupo de Producto o Servicio</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Grupo de Producto o Servicio</b>
5993	Servicios de Comunicaciones	6.064	Servicios de Comunicaciones
3426	Minoristas	3.294	Servicios Esenciales
3359	Servicios Esenciales	3.247	Minoristas
2951	Financieras e Inversión	2.858	Financieras e Inversión
1082	Transportes	1.059	Servicios de Asistencia Técnica
967	Servicios de Asistencia Técnica	1.041	Transportes
946	Hostelería y Turismo	938	Hostelería y turismo
717	Seguros	904	Servicios de ocio y juego
661	Servicios de Ocio y Juego	672	Seguros
571	Vehículos	631	Vehículos
515	Servicios Sanitarios	571	Servicios Sanitarios
473	Restauración	535	Productos de Comunicaciones

Las **principales causas** que han originado estas reclamaciones han sido:

<b>2013</b>	<b>2014</b>
Desatención a los consumidores	Desatención a los consumidores
Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía	Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
Irregularidades en la calidad de los servicios	Irregularidades en la calidad de los servicios
Negativa injustificada a satisfacer demandas	Telecomunicaciones: Facturación
Telecomunicaciones: Facturación	Bancos: cláusulas suelo
Suministros: disconformidad en los consumos	Negativa injustificada a satisfacer demandas
Bancos: irregularidades en operaciones bancarias	Uso de prácticas comerciales desleales
Bancos: cláusulas suelo	Suministros: disconformidad en los consumos
Uso de prácticas comerciales desleales	Contratos: condiciones desconocidas
Contratos: desistimiento	Telecomunicaciones: Asistencia Técnica y garantías
Contratos: cláusulas abusivas	Contratos: desistimiento
Telecomunicaciones: Irregularidades en la portabilidad	Contratos: Incumplimiento del precio del contrato

#### ➤ **El Sistema Hoj@ de Reclamaciones Electrónicas:**

El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@) fue creado por **Decreto 72/2008, de 4 de marzo**, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA 60, de 27 de marzo de 2008), y tuvo su desarrollo en virtud de **Orden de 11 de diciembre de 2008** (BOJA 235, de 22 de diciembre de 2008).

Se trata HOJ@ de un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, que permite la adhesión voluntaria de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan

interponerles hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado digital). La interposición de hojas de quejas y reclamaciones a empresas adheridas puede ser de dos formas:

- De manera telemática: en este caso todo el proceso se lleva a cabo de manera electrónica (cumplimentado del formulario por la persona consumidora, presentación de la reclamación a la empresa, recepción de la reclamación por la empresa, contestación de la reclamación por parte de la empresa, recepción de la contestación por la persona reclamante, presentación, en su caso, de la reclamación ante la Administración y creación de expediente en SISCOM).
- De manera escaneada: la persona reclamante presenta su reclamación presencial ante la empresa y, una vez que la empresa le contesta o no le contesta, puede escanear la reclamación y presentarla a la Administración de manera digitalizada.

En un principio, esta aplicación presentaba el gran inconveniente de no ser compatible, ni con todas las versiones de los distintos navegadores de Internet, ni con todas las versiones de Java, aunque este problema, según el Servicio de Informática, fue solucionado a través de la implementación del comando “Compruebe aquí si su equipo es compatible con las capacidades de firma electrónica (Requiere el uso de un certificado digital válido)”.

No obstante, existen todavía pendientes determinados aspectos de los cuales ya se puso la oportuna incidencia a través del gestor de incidencias JIRA, los cuales son enumerados a continuación:

**- Incidencia THOJA-15.** Atención en segundo nivel (última actualización el 30 de enero de 2014).

- Disponer en el formulario de reclamación, a continuación de las casillas de verificación de mediación y arbitraje, un campo editable por la persona que reclama relativo a N° Factura/N°Vuelo/Otros (sólo en la parte de reclamante), de tal modo que no sea un campo de cumplimentación obligatoria. Este dato debe volcarse en el oportuno formulario pdf que se genere, así como que deberá volcarse a posteriori en un campo que se cree al efecto en SISCOM. El nombre del campo deberá disponerse en inglés(Invoice N°/Flight N°/Others) en donde corresponda.
- En los campos “Descripción del hecho” y “Observaciones de la empresa sobre los hechos reclamados”, se va a permitir que se cumplimente el campo en el espacio que tiene, y que se adjunte además el documento que se necesite para completar la información (este documento se podrá incorporar, en su momento, al expediente SISCOM por medio del volcado desde HOJ@ hasta SISCOM).
- Debajo del campo de “Descripción del hecho”, se debe disponer, en el color verde, el siguiente texto que sustituiría al que existe en la actualidad: *Si necesita incorporar más información que la recogida en “Descripción del hecho”, debe adjuntar documento explicativo del mismo desde la opción “Documentos Adjuntos”.*
- Debajo del campo de “Observaciones de la empresa sobre los hechos reclamados”, se debe disponer, en el color verde, el siguiente texto que sustituiría al que existe en la actualidad: *Si necesita incorporar más información que la recogida en “Observaciones de la empresa sobre los hechos reclamados”, debe adjuntar documento explicativo del mismo desde la opción “Documentos Adjuntos”.*

- **Incidencias THOJA-21 y THOJA-22.** Asignación de un técnico de segundo nivel (última actualización el 5 de marzo de 2014).

- No se puede generar expediente SISCOM desde HOJ@ en la provincia de Almería, por problema de código postal que empieza por 0 en Almería.
- Desde marzo pasado, se dice desde segundo nivel que, mientras tanto, no se podrán volcar desde HOJ@ a SISCOM los expedientes de Almería y, por lo tanto, tendrán que ser grabados a mano.

- **Incidencia THOJA-23.** Asignación de un técnico de segundo nivel (última actualización el 10 de marzo de 2014).

- En realidad se trata de una petición – propuesta de Almería, en la que dicen que sería conveniente que cuando una persona presente una reclamación en HOJ@, tanto telemática como escaneada, se generase un aviso a un correo electrónico para tramitarla.

- **Incidencia THOJA-24.** Asignación de un técnico para validar la solución (última actualización el 3 de junio de 2014).

Al parecer, se trata de un problema relacionado con la incidencia que existió, en su momento, con los navegadores de Internet y con Java, y que, según el Servicio de Informática, ya está solucionado.

- **Incidencia THOJA-29.** Asignación de un técnico de segundo nivel (última actualización el 24 de abril de 2014).

- Se precisa que el cuadro informativo que aparece asociado a HOJ@, “Compruebe aquí si su equipo es compatible con las capacidades de firma electrónica (Requiere el uso de un certificado digital válido)”, que está asociado, tanto al Gestor Interno de Hoj@ (<https://ws.040.juntadeandalucia.es/hoja/>), como al Portal de Consumo (<https://ws040.juntadeandalucia.es/portalconsumo>) y que, en la actualidad, se encuentra en la parte inferior de la pantalla, sea situado en la parte superior (justo encima de CIUDADANÍA), para una visualización más óptima del mensaje.

- **Incidencias THOJA-32, THOJA-35 y THOJA-39.** Asignación de un técnico para validar la solución (última actualización el 16 de junio de 2014, 20 de octubre de 2014 y 9 de diciembre, respectivamente).

- Problemas de personas reclamantes a la hora de tramitar su hoja de reclamaciones telemática a través de HOJ@, y que le comporta un mensaje del tipo *“En este momento no se ha podido dar de alta en el sistema de notificaciones de la Junta de Andalucía”*.
- Desde el Servicio de Informática se dice que es un problema puntual que no depende de ellos, se dice también que es un problema que debe ya estar resuelto, y que es el usuario el que debe acceder a otra página para darse de alta (HOJ@ permite el alta automática en NOTIFIC@ conforme se cumplimenta el formulario de reclamación).

- Se estima que, en virtud de la especificidad del tema, y para que se pueda cerrar la incidencia definitivamente, debe ser el Servicio de Informática el que establezca que este problema está definitivamente resuelto.

- **Incidencia THOJA-37.** Atención en segundo nivel (última actualización el 24 de septiembre de 2014).

- Accediendo al Gestor Interno, tanto en pruebas (<https://ws068.juntadeandalucia.es/hoja/>), como en producción (<https://ws040.juntadeandalucia.es/hoja/>), cuando se pica en el epígrafe 1 (Solicitudes de adhesión presentadas en la Administración), tarda en exceso en salir la página, por lo que no hace operativo la consulta de este parámetro (esto sucede también cuando se navega entre páginas).

### **OTROS TEMAS PENDIENTES.**

- Disponer los cargos actuales que deban firmar y notificar las resoluciones de adhesión de las empresas.
- Implementar el procedimiento de baja de las empresas del sistema.

### **EXPEDIENTES PENDIENTES DE SER VOLCADOS EN SISCOM DESDE HOJ@**

Con independencia de las 5 reclamaciones de Almería que no pueden ser volcadas en SISCOM para crearse expediente por el problema del código postal (y que tienen que ser grabados en SISCOM de manera ordinaria), a fecha de elaboración de este documento, se encuentran pendientes de ser volcados en SISCOM 3 reclamaciones:

- 1 de Cádiz con fecha de 13 de octubre.
- 1 de Granada con fecha de 8 de enero de 2015.
- 1 de Málaga con fecha de 26 de enero de 2015.

## ➤ INFORMACIÓN Y CONSULTAS:

La información de la Junta de Andalucía en materia de consumo se lleva a cabo a través de dos vías fundamentales:

- A través de la plataforma Consumo Responde.
- A través de los Servicios Provinciales de Consumo y de la Secretaría General de Consumo.

Por lo que respecta a Consumo Responde, durante 2014 se atendieron 33.225 consultas a través del teléfono, el correo electrónico y los comentarios en la web. Para más información puede consultarse el informe anual.

La web se ha mantenido con el trabajo de la Responsable de Comunicación de la Secretaría General (que también gestionaba las redes sociales) y la Sección de Información y Atención de Reclamaciones.

Durante el año 2014, se han generado una serie de artículos y contenidos para la Web Consumo Responde, de entre los que se pueden destacar los siguientes:

- **Aviso para las personas afectadas por incidente de fiesta de fin de año en la Sal Olympic de Sevilla.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-para-las-personas-afectadas-por-la-suspension-de-la-fiesta-de-fin-de-ano-de-la-sal>
- **Ya está permitido la utilización de los dispositivos móviles “en modo avión” para los despegues y aterrizajes.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/ya-esta-permitido-usar-dispositivos-moviles-en-modo-avion-en-despegues-y-aterrizajes>
- **La nueva Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición integral al Instituto Nacional del Consumo y a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/la-nueva-agencia-espanola-de-consumo-seguridad-alimentaria-y-nutricion-integra-al-instit>.
- **¿Cómo entender la factura del agua?** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFcomo-entender-la-factura-del-agua>
- **Canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de Andalucía.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/canon-de-mejora-de-infraestructuras-hidraulicas-de-depuracion-de-interes-de-andalucia>
- **Etiquetado de productos ibéricos.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/el-etiquetado-de-los-productos-ibericos>
- **Recomendaciones a las personas consumidoras en la compra de productos ibéricos.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/recomendaciones-las-personas-consumidoras-en-la-compra-de-productos-ibericos>

- **Reclamación previa ante los departamentos y servicios de atención de las entidades financieras.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/reclamacion-previa-ante-los-departamentos-y-servicios-de-atencion-de-las-entidades-finan>
  
- **Gestión de la reclamación ante los servicios administrativos de reclamaciones.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/gestion-de-la-reclamacion-ante-los-servicios-administrativos-de-reclamaciones>
  
- **Régimen de horarios comerciales en Andalucía.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/regimen-de-horarios-comerciales-en-andalucia>
  
- **Aspectos generales de los créditos al consumo.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aspectos-generales-de-los-creditos-al-consumo>
  
- **Tus derechos al suscribir un crédito de consumo.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/tus-derechos-al-suscribir-un-credito-de-consumo>
  
- **Inclusión de ADICAE como asociación de personas consumidoras.** <http://www.consumoresponde.es/p%C3%A1gina/enlaces-de-inter%C3%A9s-en-asociaciones>
  
- **Actualización de los datos de contacto de las Juntas Arbitrales de Andalucía.** <http://www.consumoresponde.es/mapa>
  
- **Aviso para las personas afectadas por la interrupción en los servicios móviles de Jazztel.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-para-las-personas-afectadas-por-la-interrupcion-en-los-servicios-moviles-de-jazzte>
  
- **Aviso. Las compañías eléctricas tendrán que devolver lo que han facturado de más durante el primer trimestre del año 2014.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-las-companias-electricas-tendran-que-devolver-lo-que-han-facturado-de-mas-durante>
  
- **El laudo arbitral. Supuestos de anulación.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/el-laudo-arbitral-supuestos-de-anulacion>
  
- **Algunos aspectos de la ejecución forzosa del laudo arbitral.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/algunos-aspectos-de-la-ejecucion-forzosa-del-laudo-arbitral>
  
- **Fases en la ejecución forzosa del laudo arbitral.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/fases-de-la-ejecucion-forzosa-del-laudo-arbitral>
  
- **Novedades tras la modificación del texto refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/novedades-tras-la-modificacion-del-texto-refundido-de-la-ley-de-consumidores-y-usuarios>
  
- **Entra en vigor la nueva forma de calcular el precio de la energía.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-entra-en-vigor-la-nueva-forma-de-calcular-el-precio-de-la-energia>

- **Concepto de mediación de seguros y reaseguros.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/concepto-de-mediacion-de-seguros-y-reaseguros>
- **Tipos de mediadores de seguros y obligaciones de los mismos.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/tipos-de-mediadores-de-seguros-y-obligaciones-de-los-mismos>
- **La factura de la luz tiene nuevo formato.** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/la-factura-electrica-tiene-nuevo-formato>
- **¿En qué consiste el precio fijo anual en las nuevas tarifas eléctricas?**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFen-que-consiste-el-precio-fijo-anual-en-las-nuevas-tarifas-electricas>
- **Recomendaciones sobre el precio fijo anual en las nuevas tarifas eléctricas.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/recomendaciones-sobre-precio-fijo-anual-en-las-nuevas-tarifas-electricas>
- **Los yogures ya no tendrán la obligación de indicar la fecha de caducidad.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/los-yogures-ya-no-tendran-la-obligacion-de-indicar-la-fecha-de-caducidad>
- **Bajan las tarifas en concepto de roaming a nivel de la Unión Europea.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/bajan-las-tarifas-en-concepto-de-roaming-nivel-de-la-union-europea>
- **A partir del 1 de julio bajan las tarifas de roaming en la Unión Europea.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/partir-del-1-de-julio-bajan-las-tarifas-de-roaming-en-la-union-europea>
- **¿Conoces los riesgos del uso de las pilas de botón?**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFconoces-los-riesgos-del-uso-de-las-pilas-de-boton>
- **¿Cómo debemos actuar ante la notificación del corte de suministro eléctrico por impago?** <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFcomo-debemos-actuar-ante-la-notificacion-del-corte-de-suministro-electrico-por-impago>
- **¿Qué es el dividendo digital?, ¿Cómo solicitar las ayudas?**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFque-es-el-dividendo-digital>
- **Aviso para las personas consumidoras afectadas por Mangafest 2014.**  
<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/aviso-para-las-personas-consumidoras-afectadas-por-mangafest-2014>

En lo que llevamos de 2015, se han generado lo siguiente:

**- ¿Qué debes saber ante el fin de la renta antigua para locales de negocio?**

<http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/%C2%BFque-debes-saber-ante-el-fin-de-la-renta-antigua-para-locales-de-negocio>

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.

**En cuanto a la atención a la ciudadanía en las dependencias de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía** se ha atendido y asesorado a 133 personas en materia de consumo. Todas las consultas se han incluido en una base de datos midiendo el nivel de satisfacción de usuario que en todos los casos ha sido muy alto.

## **VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO**

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

Entre las novedades que contemplaba este Plan Estratégico, destacaba la creación de un sistema de arbitraje rápido en el sector turístico, un sector clave de la economía andaluza, en el que Málaga juega un papel prioritario como provincia líder de Andalucía por ingresos turísticos y número de viajeros.

Desde la Consejería de Gobernación, a través de su Dirección General de Consumo, se decidió la creación de la Sección de Arbitraje turístico en el seno de la Junta Arbitral de la Comunidad Autónoma, a través de la Orden de 12 de febrero de 2003, señalándose en el artículo 2 de la misma que su sede estará ubicada en la Delegación del Gobierno de Málaga, como experiencia piloto en Andalucía.

El sistema arbitral necesita de la colaboración y participación del sector empresarial para poder llevar a cabo su función de solución extrajudicial de conflictos y asegurar el 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 a 31 de diciembre de 2014 es de 1065 empresas, lo que supuso 14 nuevas adhesiones a la Junta Arbitral de Consumo en el sector turístico.

Se registraron siete solicitudes de las que se inadmitieron cinco solicitudes (dos por lesión, una por no subsanación de documentación, una por falta de fundamentación y una por falta de legitimación activa) y readmitieron 2 solicitudes que hubieron de archivarse por la no aceptación de la oferta de arbitraje por las empresas reclamadas por no estar adheridas.



**JUNTA DE ANDALUCIA**

**CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES**