

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2018

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE SALUD

Febrero de 2019

SUMARIO

	PÁGINA
I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	4
2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....	5
3. ÓRGANOS ARBITRALES.....	10
II. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	12
III. LA MEDIACIÓN	14
IV. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA	16
V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.....	17
1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES	17
2. PERSONAL DEL SMRA.....	25
3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DEL SMRAI	26
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JACA	28
VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO	28
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.	28
2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA	31
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.	32
4. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN	33
5. LAUDOS ARBITRALES	38
6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	39
7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	39
8. REUNIONES DE GRUPOS DE TRABAJO LA CCC	39
9. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	39
VI.B. ÁREA DE RECLAMACIONES	40
EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS	43
VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	44

NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2018. La misma se sirve de los medios del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, de la Dirección General de Consumo. Por lo tanto, se hace referencia a determinados aspectos que, sin constituir propiamente actividades del órgano administrativo Junta Arbitral, sí guardan relación con el mismo resultando necesaria su exposición para lograr una perspectiva global. Para ello se parte de una explicación inicial de las tres áreas de actividad del Servicio: la Oficina de la Junta Arbitral, el Departamento de Concertación de Consumo (CAC) y el Departamento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA). A continuación se ofrecen todos los datos de gestión y funcionamiento relacionados con el trabajo cotidiano y habitual de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.



MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA 2018.

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 personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. En efecto, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a las personas consumidoras y usuarias como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarias finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarias 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 presentando directamente la persona consumidora o usuaria una **Solicitud de Arbitraje** en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. Esta presentación puede realizarla el consumidor personalmente o a través de los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía u Oficinas Municipales de Información a la persona Consumidora.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su 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 (consumidora o empresarial) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

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 la 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 a la 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, autónomas o profesionales. El solicitante ha de ser siempre una persona consumidora o usuaria final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es 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 las personas consumidoras o usuarias.

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

- **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 la 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 la 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 a la persona consumidora y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el **arbitraje en derecho** los árbitros tienen siempre licenciatura o grado en derecho y 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 la Secretaría arbitral asiste al órgano arbitral y vela por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a

contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

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

b) Que no 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.

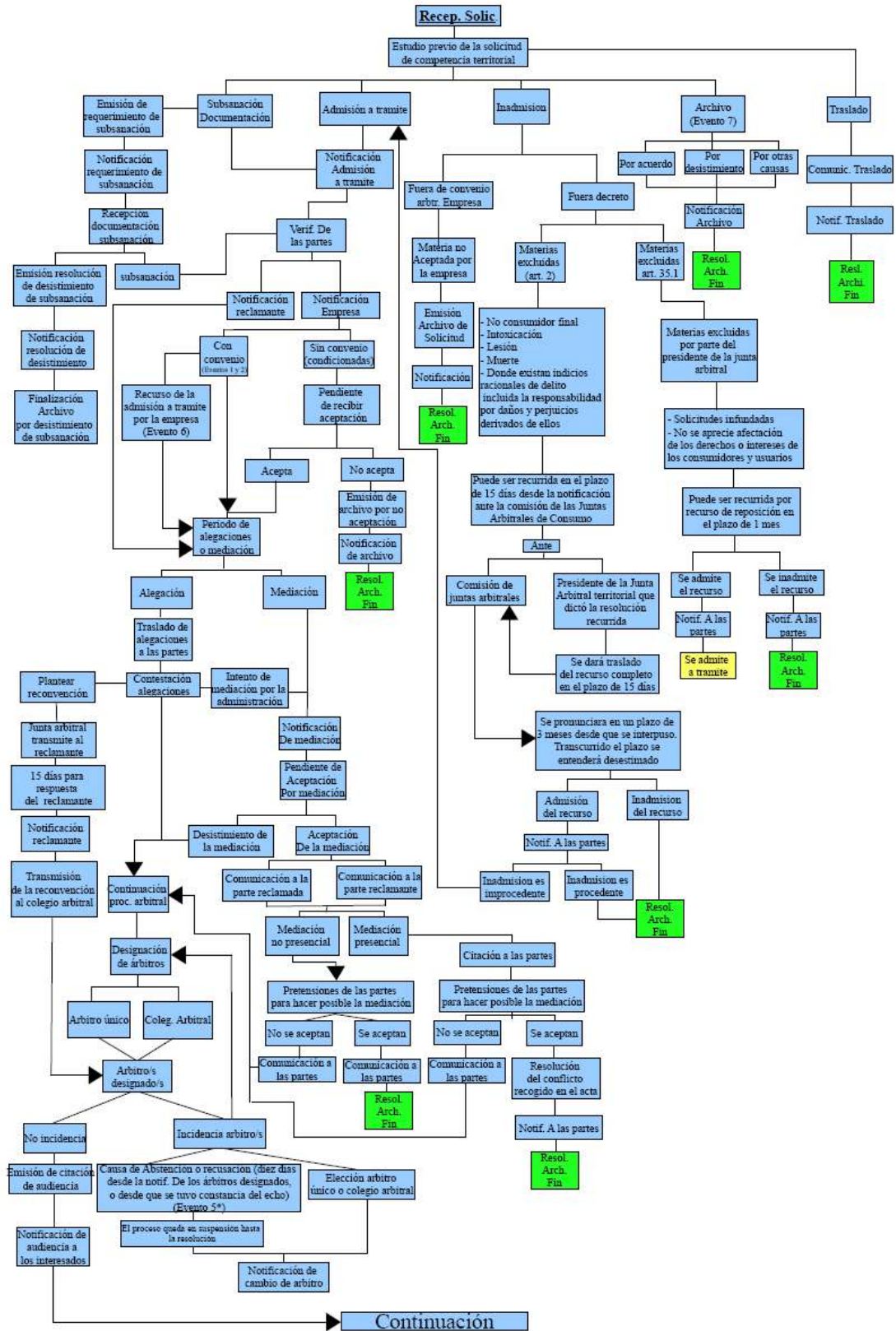
d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

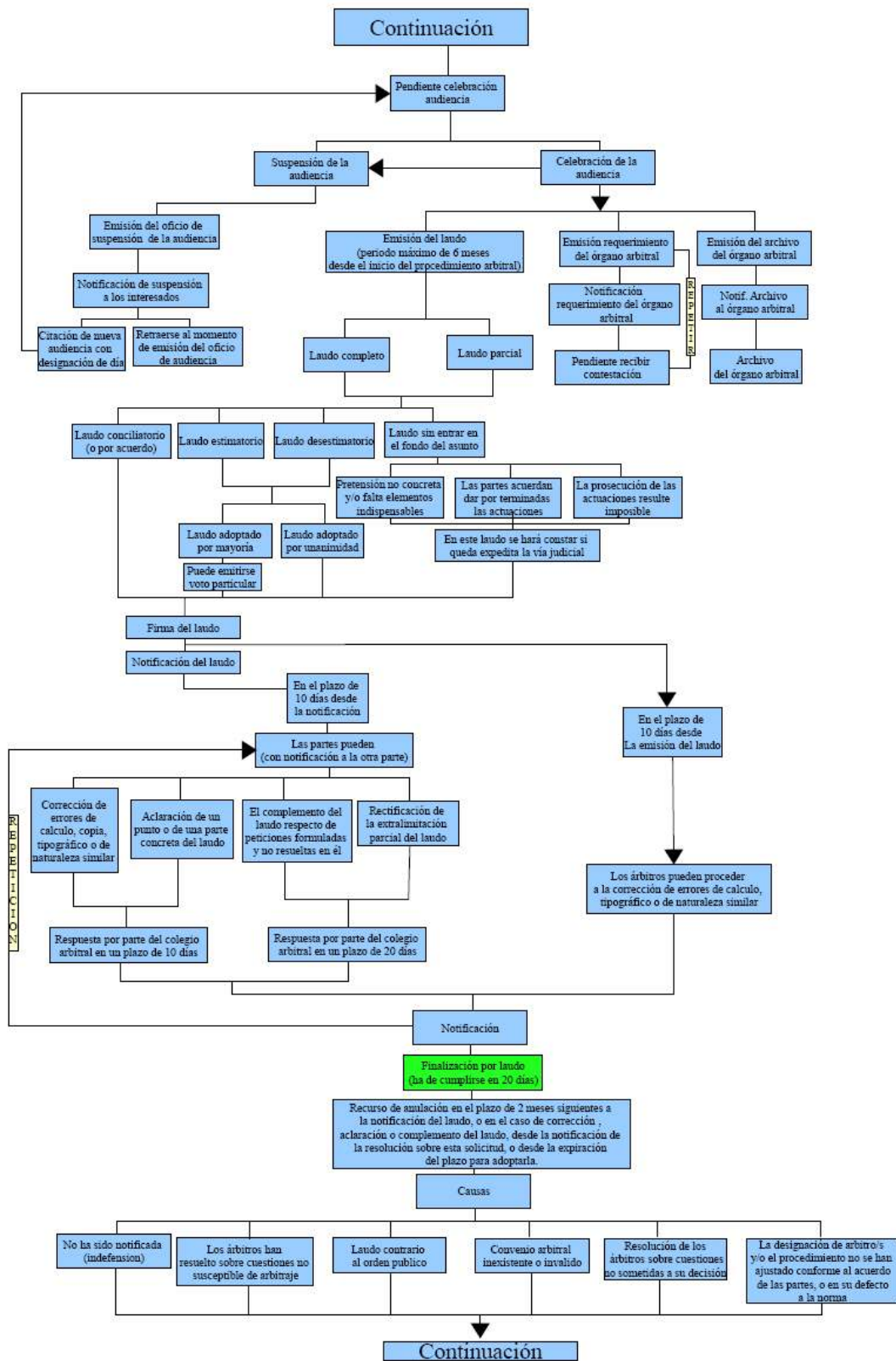
e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

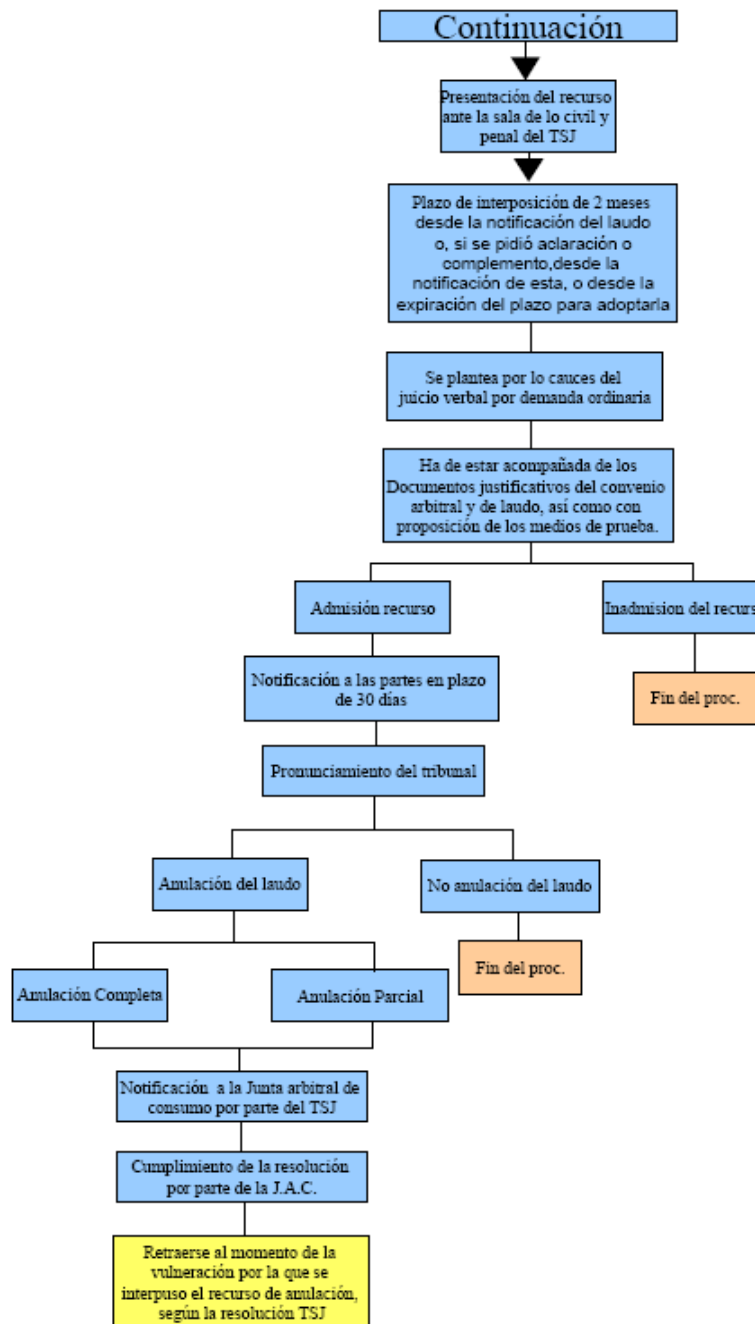
f) Que el laudo es contrario al orden público.



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 licenciatura o grado en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o

empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la representación legal de la organización a la Presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado 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 reduce el gasto público y agiliza el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales, aunque obviamente sus decisiones no gozan del carácter participado de un Colegio Arbitral, donde los árbitros propuestos por las organizaciones empresariales y de personas consumidoras aportan su punto de vista al asunto. No en vano el Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa en la presidencia 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 con licenciatura o grado 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 la presidencia 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 la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo quien acredita los árbitros propuestos siempre que cumplan los requisitos exigidos legalmente. El procedimiento de acreditación es muy sencillo: examinada la propuesta efectuada por la organización correspondiente y comprobado que cumple los requisitos exigidos, la presidencia dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como Árbitro. A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro. También podrá la presidencia retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación, 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 personas consumidoras 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 a la clientela. 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 la parte 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 a las personas consumidoras o a las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud, para que por parte de la Administración se realicen las actuaciones oportunas y, en su caso, se incoe procedimiento sancionador. Junto con la hoja de quejas y reclamaciones deberá remitir también copia de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y todas las pruebas o documentos que sirvan para facilitar la valoración de los hechos. En el plazo de 10 días hábiles desde la recepción en el registro del Servicio de Consumo competente para tramitar la reclamación, se remitirá a la persona consumidora 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 de **mediación** 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 a la persona consumidora 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.

Otra posibilidad que tiene la persona consumidora y usuaria es la de presentar una reclamación a través del **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**. Para ello deberá disponer de certificado digital y la empresa habrá de estar adherida voluntariamente a dicho sistema.

ANEXO INVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCÍA

(CÓDIGO IDENTIFICATIVO) Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: _____ Proceso: _____ Fecha: _____
 Place of incident: _____ Process: _____ Date: _____

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)	2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (2)
Nombre: _____ Apellidos: _____ Name(s): _____ Surname: _____ Sexo: _____ Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Nacionalidad: _____ Sex: _____ Age: _____ ID / Passport No.: _____ Nationality: _____ Profesión: _____ Dirección: _____ Occupation: _____ Address: _____ Municipio: _____ Provincia: _____ Cód. Postal: _____ Town: _____ Province / Country: _____ Post Code: _____ Teléfono: _____ Móvil: _____ Telephone number: _____ Mobile N°/Flight N°/Others: _____ Dirección de correo electrónico: _____ Electronic address: _____ ¿Acepta la mediación de un árbitro o de una mediación para solucionar el problema? Do you accept arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, según la mediación de un árbitro. <input type="checkbox"/> Sí, según la mediación de una mediación. <input type="checkbox"/> Yes, I accept arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Yes, I accept mediation procedures to be taken.	Nombre o razón social: _____ Name or company name: _____ CIF: _____ Actividad: _____ Tax identification Code No.: _____ Company activity: _____ Dirección: _____ Address: _____ Municipio: _____ Provincia: _____ Cód. Postal: _____ Town: _____ Province / Country: _____ Post Code: _____ Teléfono: _____ Telephone number: _____ Dirección de correo electrónico: _____ Electronic address: _____ ¿Acepta la mediación de un árbitro o de una mediación para solucionar el problema? Do you accept arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, según la mediación de un árbitro. <input type="checkbox"/> Sí, según la mediación de una mediación. <input type="checkbox"/> Yes, I accept arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Yes, I accept mediation procedures to be taken.
3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS (3) _____ _____ _____ _____ _____ _____	
4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT (4) _____ _____ _____ _____	

PERSONA CONSUMIDORA / CONSUMER (1)
FIRMA / SIGNED
PARTE RECLAMADA / COMPANY OR PROFESSIONAL
VER REVERSO / SEE BACK

El 21 de febrero de 2015 entró en vigor la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía (se adjunta). Esto supuso un cambio radical en el régimen de adquisición de Hojas de Quejas y Reclamaciones por parte de las empresas y profesionales en Andalucía. Es importante recordar que la obligación de disponer de ellas y entregarlas a quien se las solicite sigue siendo la misma para empresas y profesionales. En esto nada cambia. Tampoco cambia el formato que sigue siendo el mismo, el aprobado por el Anexo I de Decreto 72/2008, de 4 de marzo y las ordenes que lo actualicen (la última la Orden de 26 de julio de 2013). Lo que sí cambia es el régimen de adquisición que ya no se hará en los Servicios Provinciales sino que cada empresa o profesional podrá encargárselas a cualquier imprenta o comprarlas en aquellos establecimientos que las comercialicen. De esta manera no habrá que desplazarse hasta la capital de la provincia.

Durante el año 2018 se ha iniciado la tramitación de un **proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía**, que pretende derogar el actualmente vigente Decreto 72/2008, de 4 de marzo. En ese proyecto de Decreto se mejora el formato de la hoja de reclamaciones y se configurará un procedimiento administrativo homogéneo, dotado de plazos y competencias claros y que aporte un mayor valor a la ciudadanía.

III. LA MEDIACIÓN.

Entendemos la mediación de consumo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste para alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin 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.

En Andalucía, la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, atribuye en su artículo 58.2.4º a la Comunidad Autónoma la competencia para regular la mediación de consumo. Esta competencia se ha desarrollado legislativamente de manera fragmentada y muy diversa. Así, actualmente, en Andalucía tienen reconocidas funciones mediadoras de consumo:

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo** (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- El **Consejo Andaluz de Consumo** y los **Consejos Provinciales de Consumo**, por disposición de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, y de los artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero.
- Los **Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía**, por disposición del 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.

- Las **Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras** y los **servicios locales de consumo**, por disposición de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- Los **profesionales privados** que ofrecen servicios de mediación, al amparo de la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Toda esta fragmentación supone un perjuicio para la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Resulta necesario homogeneizar la regulación de la mediación de consumo en Andalucía, desarrollando este mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos que ofrece múltiples ventajas, aún por explorar. Más si cabe tras la aprobación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Con fecha 3 de julio de 2018 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el **Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo**. Con ello se inició la tramitación de una norma que contiene un título dedicado a regular un Servicio Público de Mediación de Consumo, análogo al Sistema Arbitral de Consumo, es decir, institucional y con la participación de las asociaciones empresariales y de personas consumidoras. No se regula la mediación de consumo privada. No se impide pero no formará parte del Servicio Público de Mediación de Consumo en Andalucía. No se regulan ni se impiden otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo cercanos a la mediación. Con esta Ley se pretende regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no tanto para establecer un mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. Así:

- Se regula el procedimiento de mediación de consumo en Andalucía como procedimiento obligatorio para todas aquellas entidades que deseen acreditarse como entidades mediadoras.
- Se establece que la mediación habrá de ser gratuita en todo caso. Se excluyen de esta mediación todas aquellas materias en las que no existe una relación de consumo. El inicio del procedimiento siempre será a instancia de la persona consumidora.
- Se define a la persona mediadora, se establecen unos requisitos mínimos de cualificación y experiencia para las mismas, así como una serie de garantías para poder preservar la independencia e imparcialidad en su actuación.
- Se regulan las Entidades Mediadoras de Andalucía. Se opta por un sistema público e institucional. Ninguna de estas Entidades Mediadoras podrá cobrar por sus servicios.
- Se regula el procedimiento de acreditación de las Entidades Mediadoras de Consumo de Andalucía. Se sigue el procedimiento establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, siendo la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo la autoridad competente para dicha acreditación.



IV. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA.

El **Consejo Andaluz de Consumo** es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. El Consejo estará adscrito a la Dirección General de Consumo y desarrolla su actividad en Pleno, Órganos Sectoriales, Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales de Consumo.

Durante el **año 2018** se han celebrado un total de 35 reuniones y se han tramitado **indemnizaciones por asistencias** a las mismas por un total de **17.049,03 €** repartidos de la siguiente manera:

ORGANIZACIONES PARTICIPANTES	INDEMNIZACIÓN PERCIBIDA
Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)	5.325,34 €
FACUA Consumidores en Acción	3.159,1 €
Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL ANDALUS	3.068,84 €
Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE Andalucía)	2.170,6 €
Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)	1.880,99 €
Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE)	1.444,16 €

El **Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía** es el máximo órgano colegiado de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y está adscrito a la Dirección General de Consumo. Se constituyó el 6 de junio de 1997, en virtud del Decreto 514/1996, de 10 de diciembre.

Durante el **año 2018** se han celebrado un total de 78 reuniones y se han tramitado **indemnizaciones por asistencias** a las mismas por un total de **36.460,12 €** repartidos de la siguiente manera:

ORGANIZACIONES PARTICIPANTES	INDEMNIZACIÓN PERCIBIDA
Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL ANDALUS	13.715,54 €
FACUA Consumidores en Acción	10.735,73 €
Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE Andalucía)	8.297,96 €
Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE)	3.710,89 €

Tanto en el CAC como en el CPCUA las indemnizaciones por asistencia se pagan bien a la organización, bien directamente a la persona física que asiste, a criterio de ésta última.

Ambos órganos, competencia del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, publican su propia memoria anual de actividades por lo que las mismas no son objeto de esta memoria.



V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES y ARBITRAJE.

1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

El **Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje** se creó mediante Orden de 24 de julio de 2013 (BOJA núm. 151, de 2 de agosto) como “Servicio de Mediación, Reclamaciones, Arbitraje e Información”. Dicha Orden entró en vigor el mismo día de su publicación pero con efectos administrativos y económicos de 1 de septiembre de 2013. Absorbe la hasta entonces unidad administrativa “Oficina de la Junta Arbitral de Consumo” creada mediante Decreto 351/2009, de 6 de octubre (BOJA 205, de 20 de octubre) y que subsiste como puesto de responsabilidad y libre designación en el Servicio. Con fecha 26 de mayo de 2016 entró en vigor la Orden de 19 de mayo de 2016 (BOJA 98, de 25 de mayo) mediante la que se modificaron las competencias y denominación del Servicio. Así, deja las competencias en materia de información (que pasan al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores) y asume las referidas al Consejo Andaluz de Consumo y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

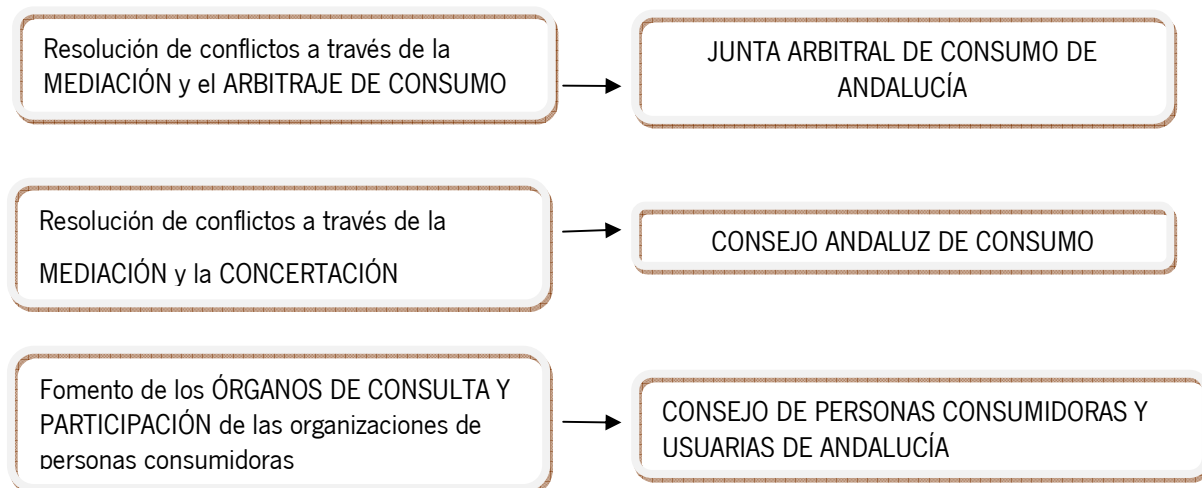
El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2018 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de la concertación y de la participación.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

- **Dirección:** Plaza Nueva, 4, 1ª planta. C.P. 41071 Sevilla.
- **Correos electrónicos:**
 - Junta Arbitral de Consumo: juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo Andaluz de Consumo: cac.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es
 - Incidencias Sistema de Hojas de Reclamaciones electrónicas: incidenciashqr.csalud@juntadeandalucia.es
 - Aportaciones a la Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo: pscc.csalud@juntadeandalucia.es
 - Secretaría de la Junta Arbitral: secretariajuntaarbitral.csalud@juntadeandalucia.es
 - Notificaciones Junta Arbitral: notificacionesarbitrales.csalud@juntadeandalucia.es
- **Información general en materia de consumo (Consumo Responde):**
 - Teléfono: 900 21 50 80.
 - Correo electrónico: consumoresponde@juntadeandalucia.es.
 - Web (información y oficinas virtuales): www.consumoresponde.es.
- **Fax:** 955 54 05 37.

CARTERA DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, integrado en la Dirección General de Consumo, desarrolla una serie de funciones a través de tres órganos administrativos:



Cada uno de estos órganos tiene una composición y regulación diferente:

ÓRGANO	REGULACIÓN	PRESIDENCIA	SECRETARÍA	MIEMBROS
JACA	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	Carmen Lucena (Oficina J.A.)	JA, AACC Y AAEE
CAC	Decreto 517/2008, de 2 de diciembre	Isabel Niñoles (Directora General)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AACC, CEA y FAMP
CPCUA	Decreto 58/2006, de 14 de marzo	Isabel Peñalosa (AL ANDALUS)	Isabel Rueda (Jefa Departamento)	AACC

AREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO:

A) Oficina de la Junta Arbitral de Consumo:

- Examen y calificación de las solicitudes de arbitraje de consumo. Traslado, en su caso, a otras Juntas Arbitrales.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de copia de las solicitudes de arbitraje constitutivas de denuncia.
- Traslado a la Fiscalía de copia de las solicitudes de arbitraje en las que se aprecien hechos constitutivos de delito.
- Celebración de audiencias arbitrales para solucionar controversias en materia de consumo.
- Dictado y notificación de laudos arbitrales que finalizan los conflictos.
- Entrevistas y relaciones con las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

- Estudio y resolución de Ofertas Limitadas Adhesión por las empresas.
- Información de recursos ante la Comisión de Juntas Arbitrales.
- Confección de calendarios de audiencias arbitrales y citación de las partes.
- Admisión y gestión, en su caso, de la práctica de pruebas.
- Gestión y supervisión del Arbitraje de Consumo Electrónico.
- Gestión del Censo de Árbitros. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo. Formación de árbitros.
- Gestión del Censo de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo.
- Coordinación y cooperación con las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas. Intercambio de criterios e información. Organización de Encuentros Técnicos anuales.
- Relaciones con asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, Juntas Arbitrales de Consumo, OMICs 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.
- Elaboración de informes y proyectos normativos en materia de mediación y arbitraje de consumo. Estudio y alegaciones a proyectos de normas en esta materia.
- Gestión de estadísticas y laudos arbitrales.
- Docencia y difusión del arbitraje de consumo y la mediación.
- Sección de Arbitraje Turístico en Málaga: tramitación de indemnizaciones a los árbitros y de altas y bajas de empresas adheridas. Seguimiento estadístico.
- Mediación previa al arbitraje de consumo.
- Atención, información y asesoramiento a la ciudadanía en materia de arbitraje de consumo.
- Tramitación de reclamaciones y quejas en SISCO y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- Traslado al Servicio de Inspección y Normativa de las reclamaciones constitutivas de denuncia.

B) Departamento de Concertación de Consumo.

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

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

- Grupo de Trabajo de desarrollo del borrador del Decreto de centros privados de enseñanza no reglada.
- Grupo de Trabajo de análisis del Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo.

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

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

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

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

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

- Pleno del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía.
- Comisión Permanente.
- Grupo de trabajo de Comercio y Turismo.
- Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información.
- Grupo de Trabajo de Agricultura, Medio Ambiente y Consumo Sostenible.
- Grupo de Trabajo de Salud y Alimentación.
- Grupo de Trabajo de Precios Autorizados y Servicios de Interés General.
- Grupo de Trabajo de Transporte y Movilidad Sostenible.
- Grupo de Trabajo de Vivienda.
- Grupo de Trabajo de Trámite de Audiencia Normativa.

Esta labor consiste en la preparación de convocatorias, órdenes del día, documentación de trabajo, preparación y reserva de salas, levantamiento de actas y vela por el cumplimiento de los acuerdos de dichos órganos para que puedan desarrollar eficazmente sus funciones consultivas y de participación de las personas consumidoras.

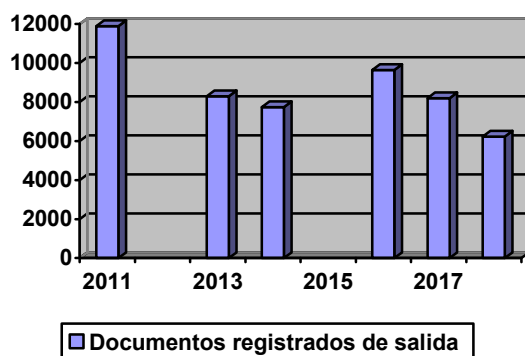
- Gestión y mantenimiento de la web www.consejoconsumidoresandalucia.es.

- Participación en la Comisión de Tráfico y Seguridad Vial de la Delegación del Gobierno español en Andalucía.

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

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje es una de las unidades administrativas de la Consejería con más entradas y salidas 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 unidad administrativa “Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje”, dependiente de la Dirección General de Consumo, sigue sirviendo de soporte al órgano “*Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*”. En Andalucía existen veinte Junta Arbitrales además de nuestra Junta Arbitral (con sede en Sevilla, en la Dirección General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo). Éstas 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.

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.

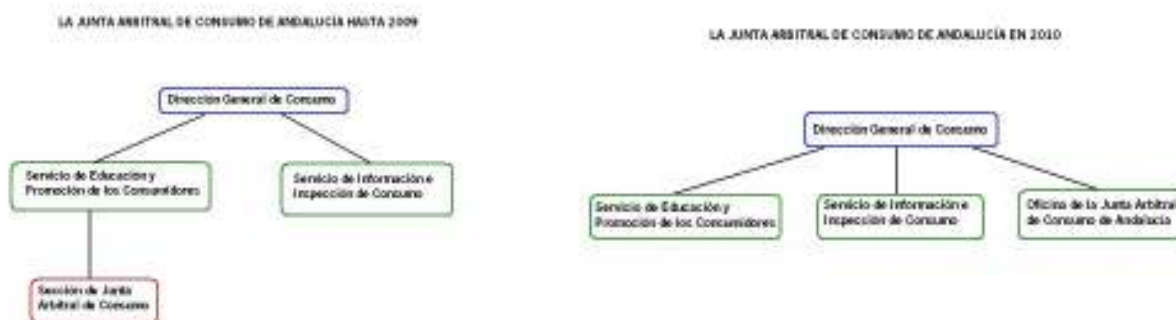
La Junta Arbitral de Consumo es un órgano que participa de una naturaleza mixta. De una parte es un órgano creado por acuerdo entre la Administración estatal y la autonómica, ya que la legislación que regula el arbitraje de consumo, que es de competencia exclusiva del Estado (art. 149.1.6ª y 8ª CE), 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 y Arbitraje por Orden de 24 de julio de 2013 ha de contar con la correspondiente infraestructura que dé soporte a la Junta Arbitral de Consumo. Esta dualidad es la razón de por qué la presidencia de la

Junta Arbitral de Consumo no necesariamente tendría que ser ocupada por la misma persona que ejerza la jefatura de la Unidad Administrativa que gestiona el arbitraje.

- **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. 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).

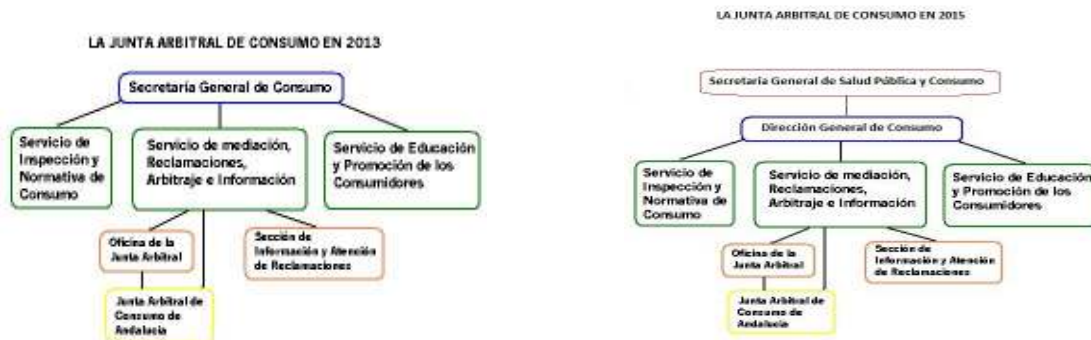


En enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se produce la incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones. El motivo de este cambio es la consideración de que los mecanismos relacionados 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. Posteriormente, mediante Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº 117, 18/06/2015) las competencias de consumo pasan de nuevo a la Consejería de Salud y se crea una Dirección General de Consumo dentro de una Secretaría General de Salud Pública y Consumo:



Con fecha 26 de mayo de 2016 entró en vigor la Orden de 19 de mayo de 2016 (BOJA 98, de 25 de mayo) mediante la que se modificaron las competencias y denominación del Servicio. Así, deja las competencias en materia de información (que pasan al Servicio de Educación y Promoción de los Consumidores) y asume las referidas al Consejo Andaluz de Consumo y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.



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).

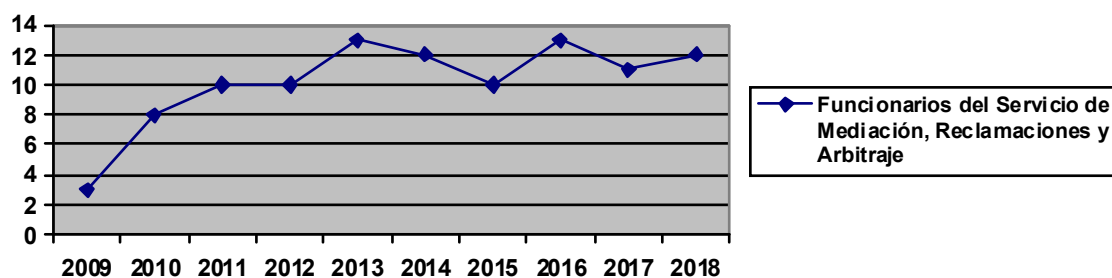
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje Turístico** con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de las personas consumidoras turísticas en un plazo más breve que el arbitraje convencional. De esta manera se incrementa la protección de las personas consumidoras turísticas y la calidad de los servicios, favoreciendo la imagen turística de la Costa del Sol. 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).

The word 'Andalucía' is written in a stylized, cursive font. Each letter is a different color, creating a rainbow effect: 'A' is pink, 'n' is orange, 'd' is yellow, 'a' is green, 'l' is light green, 'u' is blue, 'c' is dark blue, and 'cía' is a darker blue.

2. PERSONAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

El Servicio que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cerró 2018 con 12 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 Y ARBITRAJE			
APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	TLFNO	CORREO ELECTRÓNICO
CASTAÑO RUIZ, CARMEN	DEP. CONCERTACION CONSUMO (CAC)	763912	mcarmen.castano@juntadeandalucia.es
CALVO CERDERA, JESÚS	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	750671	jesusc.calvo@juntadeandalucia.es
CEBRIÁN CABALLERO, ANA	AUXILIAR DE GESTIÓN	76 41 30	ana.cebrian@juntadeandalucia.es
CORTÉS TRANCOSO, LUISA	AUX. ADVO. REGISTRO	764101	luisa.cortes@juntadeandalucia.es
COSANO FERNANDEZ, JUAN CARLOS	ADMINISTRATIVO	764157	juanc.cosano@juntadeandalucia.es
DELGADO LEAL, SERGIO	ADMINISTRATIVO	763013	sergio.delgado@juntadeandalucia.es
ESCALONA RODRIGUEZ, DANIEL	JEFE DE SERVICIO	764097 697650 (M)	daniel.escalona@juntadeandalucia.es
IBÁÑEZ LÓPEZ, INMACULADA	NEG. TRAMITACIÓN ARBITRAL	764031	inmaculada.ibanez@juntadeandalucia.es
LUCENA CALDERÓN, CARMEN	OFICINA DE LA JUNTA ARBITRAL	764099	carmen.lucena@juntadeandalucia.es
RUEDA MARFIL, MARIBEL	JEFA DE DEPARTAMENTO DEL CCPUA	763285	isabel.rueda@juntadeandalucia.es
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	764155	Mcarmen.vega.r@juntadeandalucia.es
VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	764158	mariai.vicente@juntadeandalucia.es

Por otro lado, durante 2018 se ha producido el **alta** del siguiente funcionario:

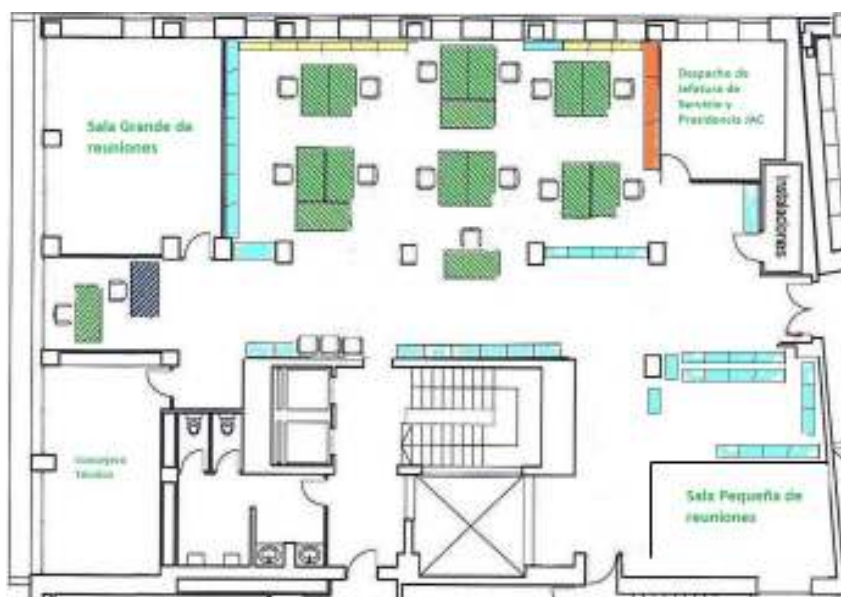
- Don Sergio Delgado Leal.

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

CÓDIGO	C.D.	PUESTO	OCUPANTE
11952410	28	Sv. Med. Recl. Arb. e Inf.	Dotada y ocupada
11783510	27	Of. Junta Arbitral Consumo	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta Arbitral	Dotada y ocupada
7167710	25	A.T. Junta arbitral	<i>Vacante y dotada</i>
2047410	23	A.T. Reclamaciones	<i>Vacante y desdotada</i>
7756610	23	A.T. Publicidad	<i>Vacante y desdotada</i>
7756710	18	Ng. Información	Dotada y ocupada
824410	18	Ng. Tramitación Arbitral	Dotada y ocupada
3095810	18	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
2047510	25	Dep. Concertación Consumo	Dotada y ocupada
2049610	23	A.T. Consumo	<i>Vacante y desdotada</i>
3272010	25	Dep. CPCUA	Dotada y ocupada
3095710	23	A.T. Consumo	<i>Vacante y desdotada</i>
11552910	15	Administrativo	<i>Vacante y dotada</i>
6711110	15	Administrativo	Dotada y ocupada
11520710	15	Administrativo	<i>Vacante y dotada</i>
11533810	15	Administrativo	<i>Vacante y dotada</i>
2055410	15	Administrativo	Dotada y ocupada
2509610	16	Auxiliar de Gestión	Dotada y ocupada
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 catorce puestos de trabajo y estanterías para documentación con ocho ventanas exteriores.
- 2) **Despacho de Jefatura del Servicio y Presidencia de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y dos ventanas exteriores.
- 3) **Sala Grande de reuniones:** sala con capacidad para 16 personas y con dos ventanales exteriores.
- 4) **Sala Pequeña de reuniones:** sala con capacidad para 8 personas y una ventana exterior.
- 5) **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.
- 6) **Equipos informáticos y telefónicos:** cada funcionario contó con un ordenador y un teléfono fijo. La Oficina contó además con dos impresoras. La presidencia dispuso de ordenador portátil con VPN (acceso a escritorio remoto) y móvil corporativo.



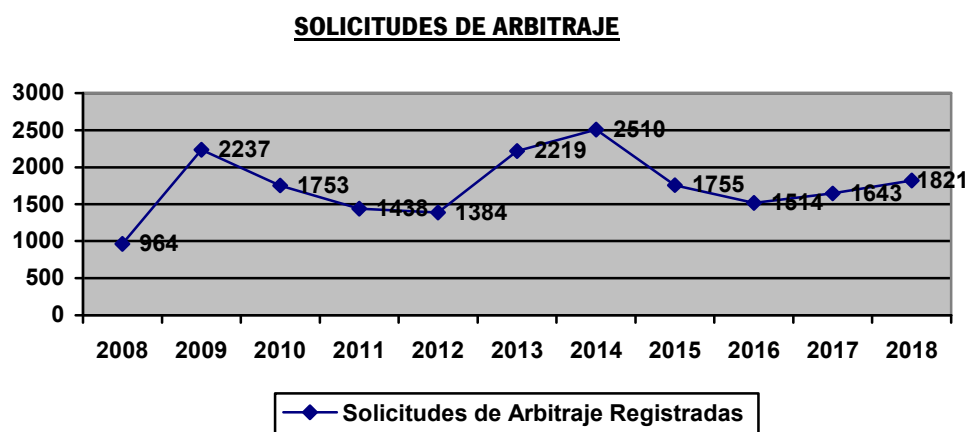
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

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

VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO.

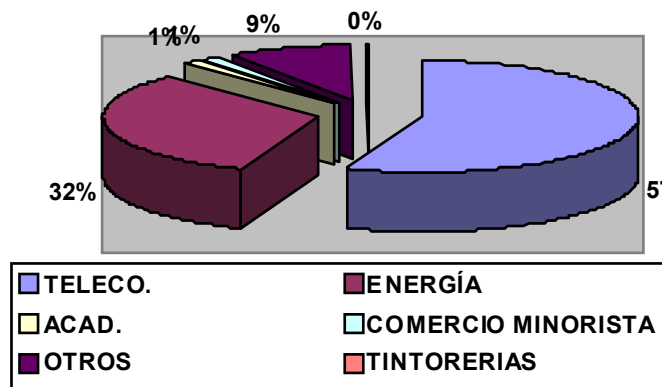
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2018 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.821** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un incremento con respecto a 2017 de **un 10,83%** (178 solicitudes más) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Se trata de un incremento que ha podido ser asumido gracias al esfuerzo del personal funcionario del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje.

Como es habitual, **la mayor parte de las solicitudes se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones que, como se verá, han experimentado un importante incremento (del 33,60%)**. 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 energía (electricidad y gas), 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, comercio minorista y otros.



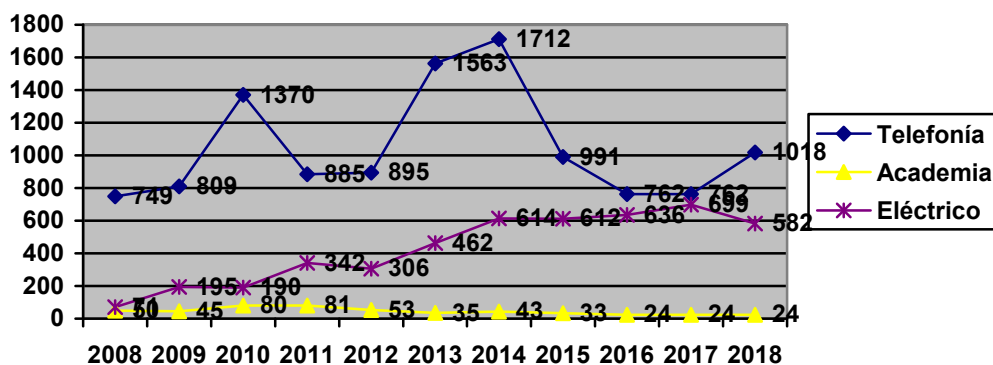
Entrando al detalle del número de solicitudes de los tres sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, telecomunicaciones, eléctrico y enseñanza privada, se puede observar lo siguiente:

- En 2018 se observa un **importante incremento del 33,60% del número de solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** (762 solicitudes en 2017 y 1.018 solicitudes en 2018). Esto supone, al descender otros sectores, un aumento del porcentaje de este sector respecto del total de solicitudes (del 47% en 2017 se pasa al 57% en 2018).

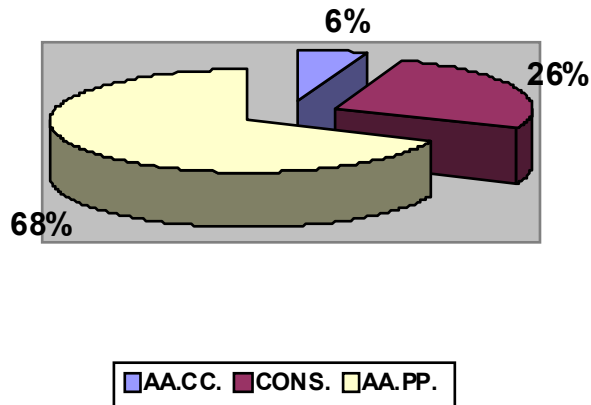
- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético se observa un descenso del 16,74%** (699 en 2017 y 582 en 2018) que es también porcentual respecto del total de solicitudes (del 43% en 2017 se pasa al 32% en 2018).

- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos: academias se mantiene (24 solicitudes en 2017 y en 2018); comercio minorista baja levemente (de 38 en 2017 a 27 en 2018); tintorerías se mantiene (3 solicitudes en 2017 y en 2018); y en “otros sectores” se duplica el número de solicitudes (de 117 solicitudes en 2017 a 168 en 2018).

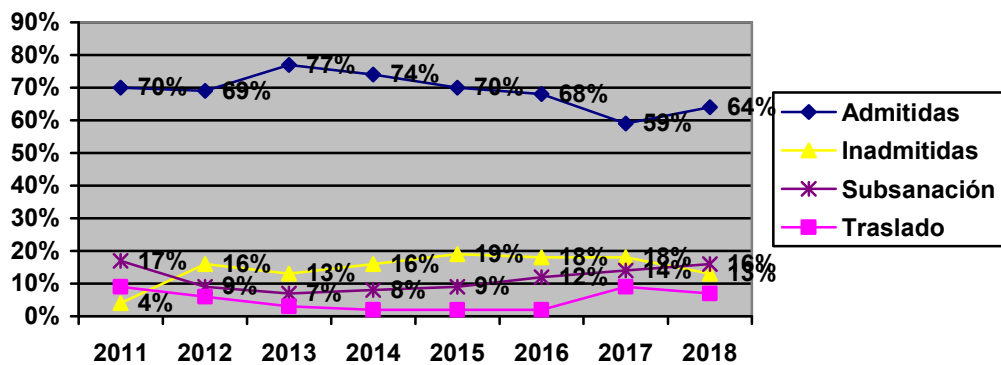
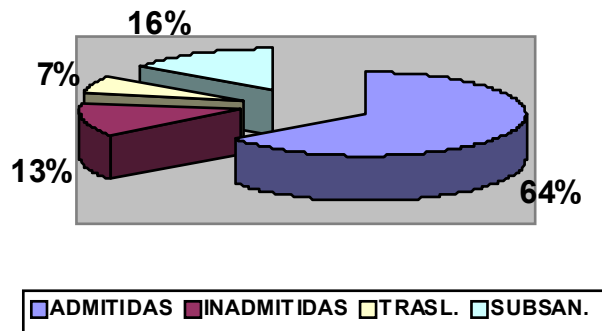
SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES



Las solicitudes de arbitraje son presentadas en un 68% de los casos a través de otras Administraciones Públicas suponiendo un 3% menos que en 2017; en un 26% por los propios ciudadanos con incremento de un 3% con respecto al año 2017 y en un 6% a través de las asociaciones de consumidores, porcentaje igual al de 2017.



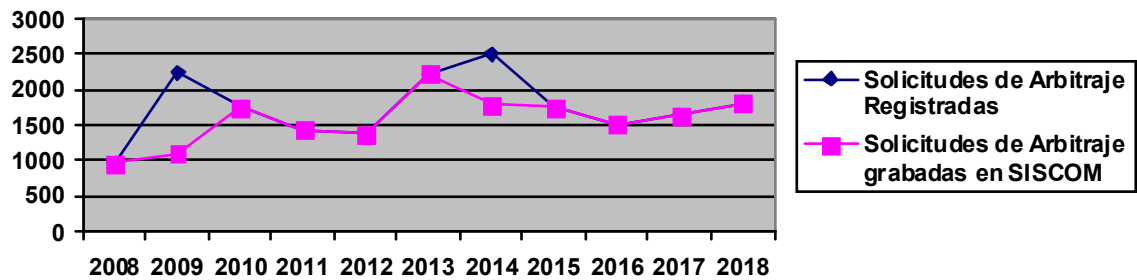
La mayoría de las solicitudes de arbitraje son tramitadas por nuestra Junta Arbitral (admitidas o requeridas de subsanación), tendencia que se consolida tal y como muestran los gráficos siguientes:



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. En 2018 se han mejorado algunos tiempos de espera tal y como puede observarse en los gráficos inferiores.

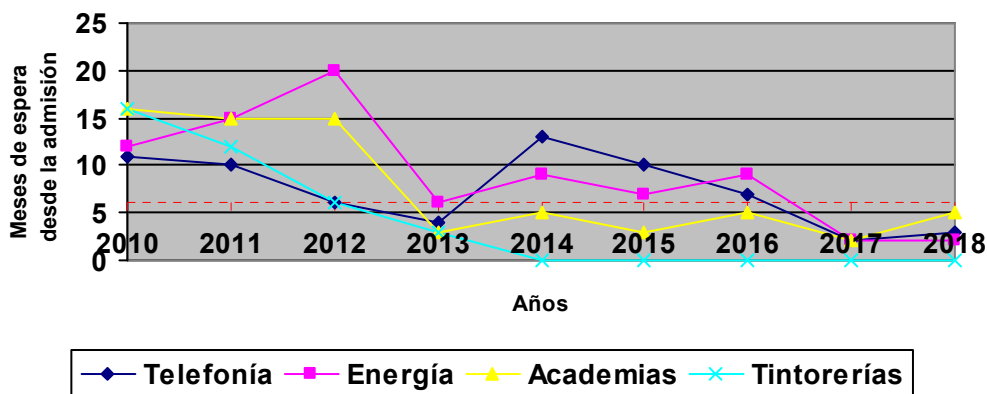
Diferencia solicitudes Grabadas / Registradas



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 y generándose un retraso de hasta 5 meses desde que se presentaba una solicitud hasta que se notificaba su admisión.

Tras ser admitida la solicitud, ha de tramitarse el expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia):

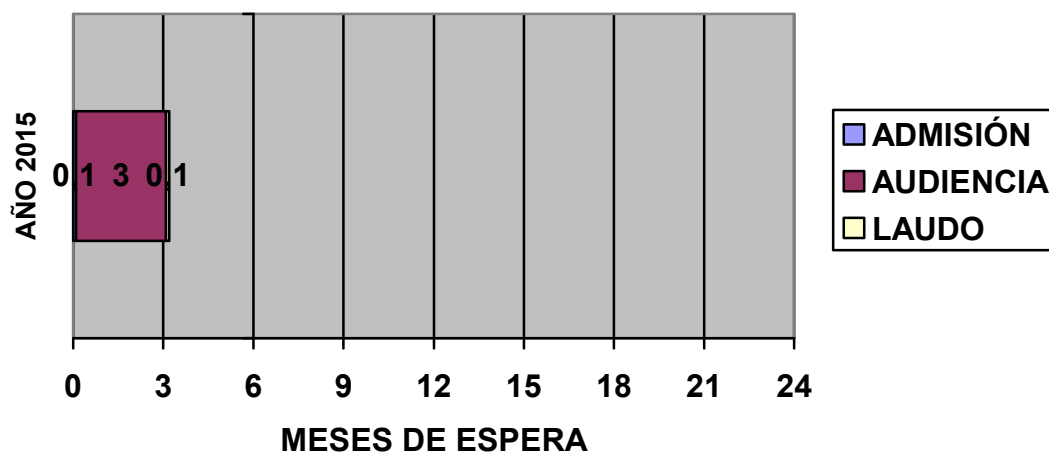
Tiempos de espera desde la admisión a trámite hasta la audiencia



Como puede observarse, se ha producido un leve incremento en los tiempos de tramitación como consecuencia directa del aumento de solicitudes en materia de telecomunicaciones, si bien aún se mantienen en límites razonables.

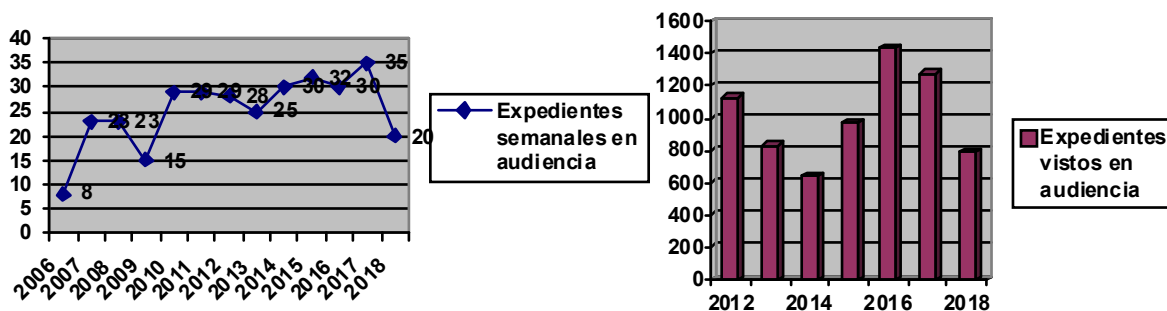
Finalmente, una vez celebrada la audiencia, dictado el laudo y firmado por los árbitros, ha de ser notificado a las partes, tarea que se realiza de manera inmediata.

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA



3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2018 se celebraron 787 audiencias (706 mediante Colegios Arbitrales y 81 mediante Árbitros Únicos). Los Colegios Arbitrales fueron de tres tipos: de Telefonía (arbitraje en equidad o en derecho), de Electricidad (arbitraje en Derecho) y de Asuntos varios (tintorerías, academias privadas, grandes superficies, VEIASA, correos, etc. Arbitraje en equidad o en derecho). En 2018 se celebraron audiencias arbitrales durante 38 semanas del año, resultando una media de 20 expedientes vistos en audiencia cada semana.



El descenso en el número de audiencias, tanto semanales como anuales, viene motivado por la eliminación de la importante acumulación de expedientes en años anteriores, lo que ha permitido un ajuste a la realidad reduciendo tiempos de espera. Sin embargo, el cierre del año 2018 con un incremento de solicitudes aconsejará un correspondiente aumento en el número de audiencias durante 2019 para mantener los estándares de calidad.

La distribución en 2018 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	TELECOMUNICACIONES Pte-RPC (150 €), CEA 100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes		TELECOMUNICACIONES Pte-JDP (150 €), ARBITEL-AMRC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte-JRG (150€), APAT-(100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	
12:00	TELECOMUNICACIONES Pte-RPC(150 €), CEA 100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (150 €), CEA(100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte-JCC (0€), 4 Expedientes	ASUNTOS VARIOS Pte-CLC (0 €), Árbitro empresas (60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes	ENDESA Pte- JDP (150 €), CEA- CLF/JBS/AAC (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes

- **Vídeo Arbitrajes:**

En el año 2018 se ha puesto en marcha la posibilidad de asistir a la audiencia arbitral a través de un sistema de videoconferencia. De esta manera, las personas que residen en una provincia diferente a Sevilla tienen más fácil la defensa de sus pretensiones. Se han solicitado un total de 49 audiencias por videoconferencia de las que se han celebrado 30. La distribución por provincias es la siguiente:

PROVINCIA	SOLICITADA	REALIZADA
ALMERÍA	9	8
CÁDIZ	7	7
CÓRDOBA	8	0
GRANADA	9	9
HUELVA	0	0
JAÉN	7	6
MÁLAGA	9	0

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

Constan acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 35 árbitros.

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ADMINISTRACIÓN
Calvo Cerdera, Jesús
Domínguez Platas, Jesús
Escalona Rodríguez, Daniel
Jover Ramírez, Yolanda
Lucena Calderón, Carmen
Pérez Corralejo, Raquel
Revuelta García, Joaquín

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS DE ANDALUCÍA
AL'ANDALUS
Lora León, Pilar
Peñalosa Vázquez, Isabel
Pérez Arévalo, Antonio
ADICAE
Luque Vicaria, María José
Rodríguez Gómez, José Manuel
FACUA
Algeciras Cabello, Rocío
Caffarenghi Azurra, Analía
Piñero Cabello, Enrique
Castilla López, Jordi
Rodríguez Burgos, M ^a José
Molina Suárez, Manuel
Moya García, Isabel M ^a

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES PROFESIONALES O EMPRESARIALES
CEA
Alba Tello, Manuel Carlos
Amate Cansino, Anabel
Barrera Sánchez, José
Gessa Sorroche, M ^a Dolores
León Fernández, Cristóbal
CECAP
Diana Zahíno, Carmelo
Pérez León, Rafael
Ruiz Piñas, Isabel
APAT
Silva Calero, Francisco
Charneco Fernández, Juan
ARBITEL
Arjona Aragón, Inmaculada
Racionero Chacón, Ana M ^a
TYLDA
Izquierdo García, José
Urquiza Porras, M ^a de los Ángeles
COII
Atienza Atienza, Francisco
Florencio Lora, Rafael

Por lo que respecta a la indemnización por el desempeño de la función arbitral, durante el año 2018 se han tramitado los siguientes expedientes de gasto:

➤ **EXPEDIENTE JACA/1/2018 (OCTUBRE-NOVIEMBRE 2016 Y FEBRERO-JUNIO 2017):**

ARBITRO ÚNICO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL EXPTES.	TOTAL (€)
PRESIDENTE ÓRGANO UNIPERSONAL	30	52	1.560
PRESIDENTE ÓRGANO UNIPERSONAL	30	99	2.970
TOTAL	30	151	4.530

➤ **EXPEDIENTE JACA/2/2018 (DICIEMBRE 2018):**

ARBITRO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL NºEXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	38	1.140
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	18	540
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	21	630
ÁRBITROS PROPUESTO POR UCA-UCE	20	15	300
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	10	200
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	11	220
ÁRBITROS PROPUESTO POR FACUA	20	5	100
ÁRBITROS PROPUESTO POR FACUA	20	7	140
ÁRBITROS PROPUESTO POR FACUA	20	11	220
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	11	220
ÁRBITRO PROPUESTO POR APAT	20	18	360
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	4	80
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	11	220
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	10	200
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	10	200
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	13	260
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	9	180
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	9	180
TOTAL		231	5.390

➤ **EXPEDIENTE JACA/3/2018 (ENERO-JULIO 2018):**

ARBITRO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL NºEXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	203	6.090
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	38	1.140
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	140	4.200
ÁRBITRO PROPUESTO POR UCA-UCE	20	36	720
ÁRBITRO PROPUESTO POR UCA-UCE	20	18	360
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	62	1.240
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	70	1.400
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	20	400
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	21	420
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	43	860
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	31	620
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	5	100
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	85	1.700
ÁRBITRO PROPUESTO POR APAT	20	86	1.720
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	25	500
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	45	900
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	65	1.300
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	42	840
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	42	840
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	5	100
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	37	740
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	67	1.340
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	3	60
ÁRBITRO PROPUESTO POR ANCED	20	6	120
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	16	320
TOTAL		1.211	28.030

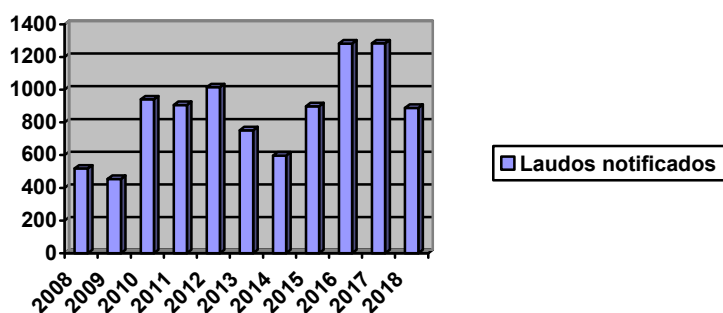
➤ **EXPEDIENTE JACA/4/2018 (SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2018):**

ARBITRO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL NºEXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	102	3.060
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	35	1.050
PRESIDENTE COLEGIO ARBITRAL	30	60	1.800
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	33	660
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	32	640
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	5	100
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	18	360
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	29	580
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	24	480
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	35	700
ÁRBITRO PROPUESTO POR APAT	20	25	500
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	15	300
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	30	600
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	44	880
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	29	580
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	19	380
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	33	660
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	35	700
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	6	120
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	6	120
TOTAL		615	14.270

Lo que hace un total de 52.220 €.

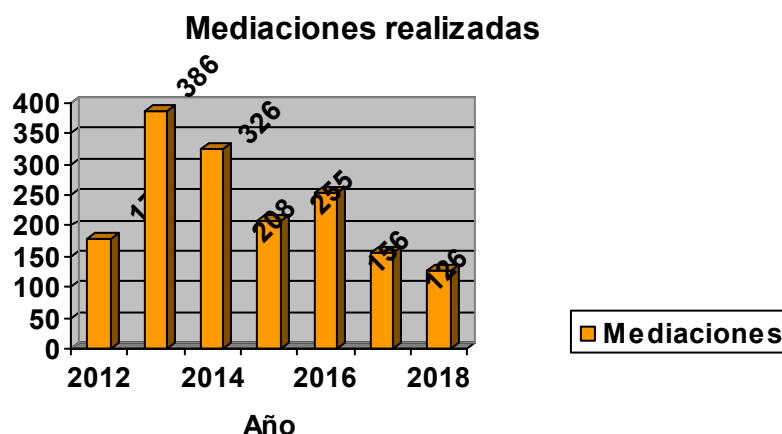
5. LAUDOS ARBITRALES.

En 2018 se notificaron 889 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 126 expedientes por mediaciones.



7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. **Durante 2018 se han adherido 214 nuevas empresas** haciendo un **total de 4.426 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral**. De ellas, 1.083 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga

8. REUNIONES DE GRUPOS DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE COOPERACIÓN DE CONSUMO.

- Grupo de Trabajo de Arbitraje: no ha habido reuniones.
- Grupo de Trabajo de Reclamaciones: tres reuniones (15/2/2018, 8/5/2018 y 20/9/2018)

9. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Quejas ante la Inspección de los Servicios: 3

Quejas ante el Defensor del Pueblo Andaluz: 1

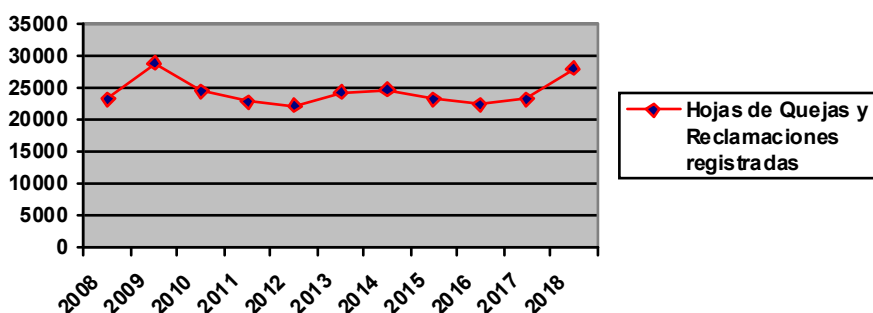
Quejas ante el Defensor del Pueblo Español: 0

V.B. ÁREA DE RECLAMACIONES.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2017** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **23.386 reclamaciones**.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el **año 2018** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **28.021 reclamaciones**.

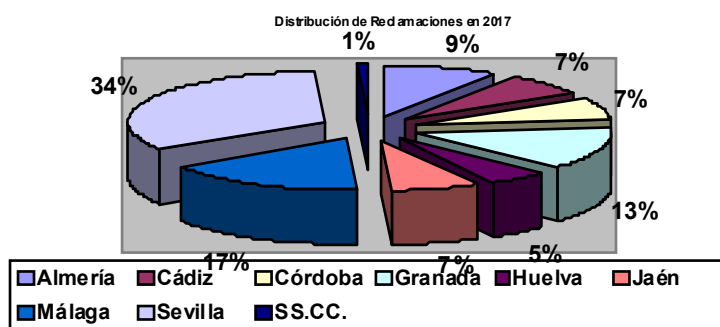
Ello supone que se ha producido un incremento en el número de reclamaciones durante el año 2018 de un **20%** respecto del año anterior.



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

	2017	2018	%
ALMERÍA	2.427	2.646	9%
CÁDIZ	1.522	1.961	29%
CÓRDOBA	1.522	2.077	36%
GRANADA	3.258	3.746	15%
HUELVA	1.247	1.327	6%
JAÉN	1.812	2.020	11%
MÁLAGA	4.149	4.658	12%
SEVILLA	7.211	9.365	30%
SERVICIOS CENTRALES	238	221	-7%
TOTAL	23.386	28.021	20%

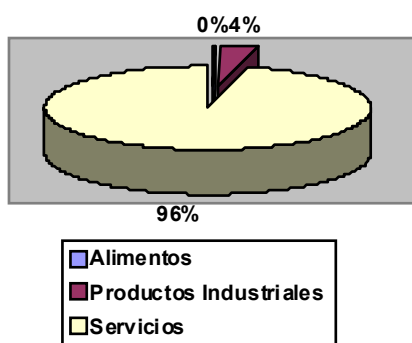
A continuación su representación gráfica:



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

	2017	2018	%
Alimentos	50	80	60%
Productos Industriales	1.166	1.005	-14%
Servicios	22.170	26.936	21%
TOTAL	23.386	28.021	20%

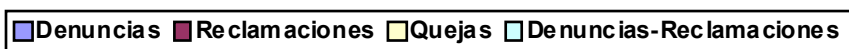
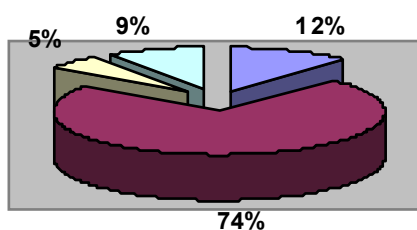
Familias de Reclamaciones en 2018



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

	2017	2018	%
Denuncias	3.311	3.336	1%
Reclamaciones	17.085	20.559	20%
Quejas	1.474	1.473	0%
Denuncias-Reclamaciones	1.516	2.653	75%
TOTAL	23.386	28.021	20%

Naturaleza jurídica - 2018



Los **sectores más reclamados** han sido:

2.017		2.018	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio	Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
3.913	Servicios de Comunicaciones	5.785	Servicios Sanitarios
3.618	Servicios Esenciales	4.757	Servicios de Comunicaciones
2.856	Minoristas	3.240	Minoristas
2.511	Financieras e Inversión	3.195	Servicios Esenciales
1.773	Servicios Sanitarios	2.001	Financieras e Inversión
1.224	Servicios de Asistencia Técnica	1.332	Transportes
1.112	Transportes	1.077	Hostelería y Turismo
1.045	Hostelería y Turismo	1.074	Servicios de Asistencia Técnica
848	Servicios de Ocio y Juego	968	Servicios de Ocio y Juego
812	Vehículos	892	Vehículos
616	Seguros	620	Seguros
580	Restauración	567	Restauración

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

2.017

- Desatención a los consumidores
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
- Irregularidades en la calidad de los servicios
- Telecomunicaciones: Facturación
- Negativa injustificada a satisfacer demandas
- Bancos: Cargo gastos formalización de hipotecas
- Suministros: facturación
- Contratos: desistimiento
- Uso de prácticas comerciales desleales

2.018

- Servicios Sanitarios: Cierre de clínica dental
- Desatención a los consumidores
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
- Irregularidades en la calidad de los servicios
- Telecomunicaciones: Facturación
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente
- Negativa injustificada a satisfacer demandas
- Contratos: desistimiento
- Suministro: facturación

➤ **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)".

El año 2018 se han adherido 28 nuevas empresas a Hoj@, con lo que se ha llegado a 744 empresas adheridas.

Durante 2018 **se han presentado 69 hojas de reclamaciones electrónicas y 202 hojas de reclamaciones escaneadas** utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@).



VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO

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

Entre las novedades que contemplaba este Plan Estratégico, 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.

Durante 2018 **se han tramitado 211 expedientes por la Sección de Arbitraje Turístico**, si bien no ha llegado a presentarse ninguna solicitud de arbitraje, bien porque muchos se han solucionado en vía mediadora, bien porque la empresa reclamada no ha aceptado el arbitraje de consumo. Se ha adherido una nueva empresa a través de la Sección de Arbitraje Turístico, alcanzándose la cifra de 1.083 empresas adheridas.

