

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2020



Mayo de 2021

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, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES	17
2. PERSONAL DEL SMRA	26
3. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JACA	27
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JACA	29
VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO	29
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.	29
2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA	34
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.	36
4. LAUDOS ARBITRALES	37
5. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN	38
6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	46
7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	46
8. REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS... ..	47
9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	48
10. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	48
10.1 QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESPAÑOL	48
10.2 QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ	49
10.3 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ANTE LA INSPECCIÓN GSJA	49
11. VIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JAC DE ANDALUCÍA	50
VI.B. ÁREA DE RECLAMACIONES	51
EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS	56
VII. SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	58
VIII. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD CONFORME AL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE	59

NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2020. 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 2020.

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 contratado 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 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 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 exista o no sea 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 haya sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

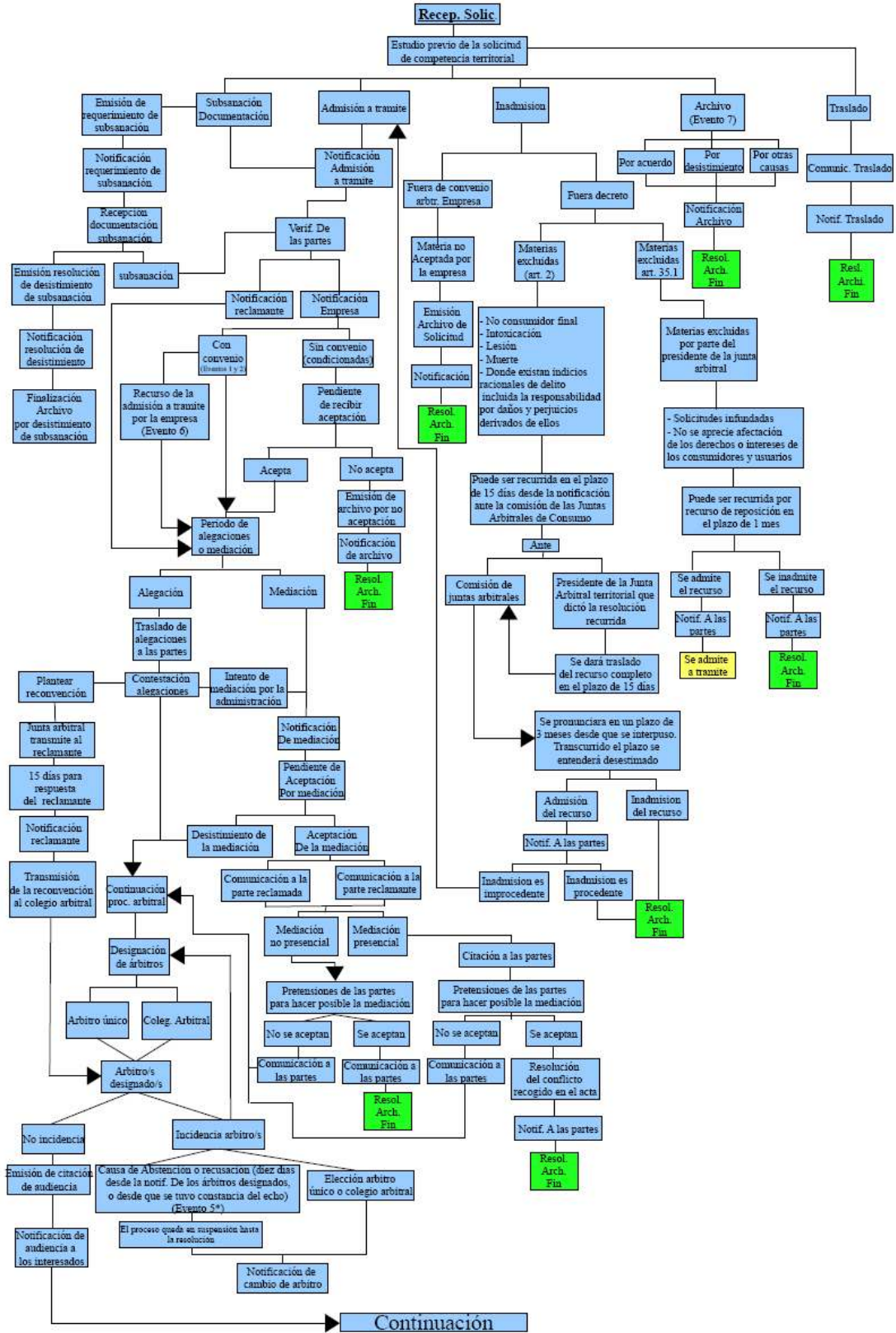
c) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

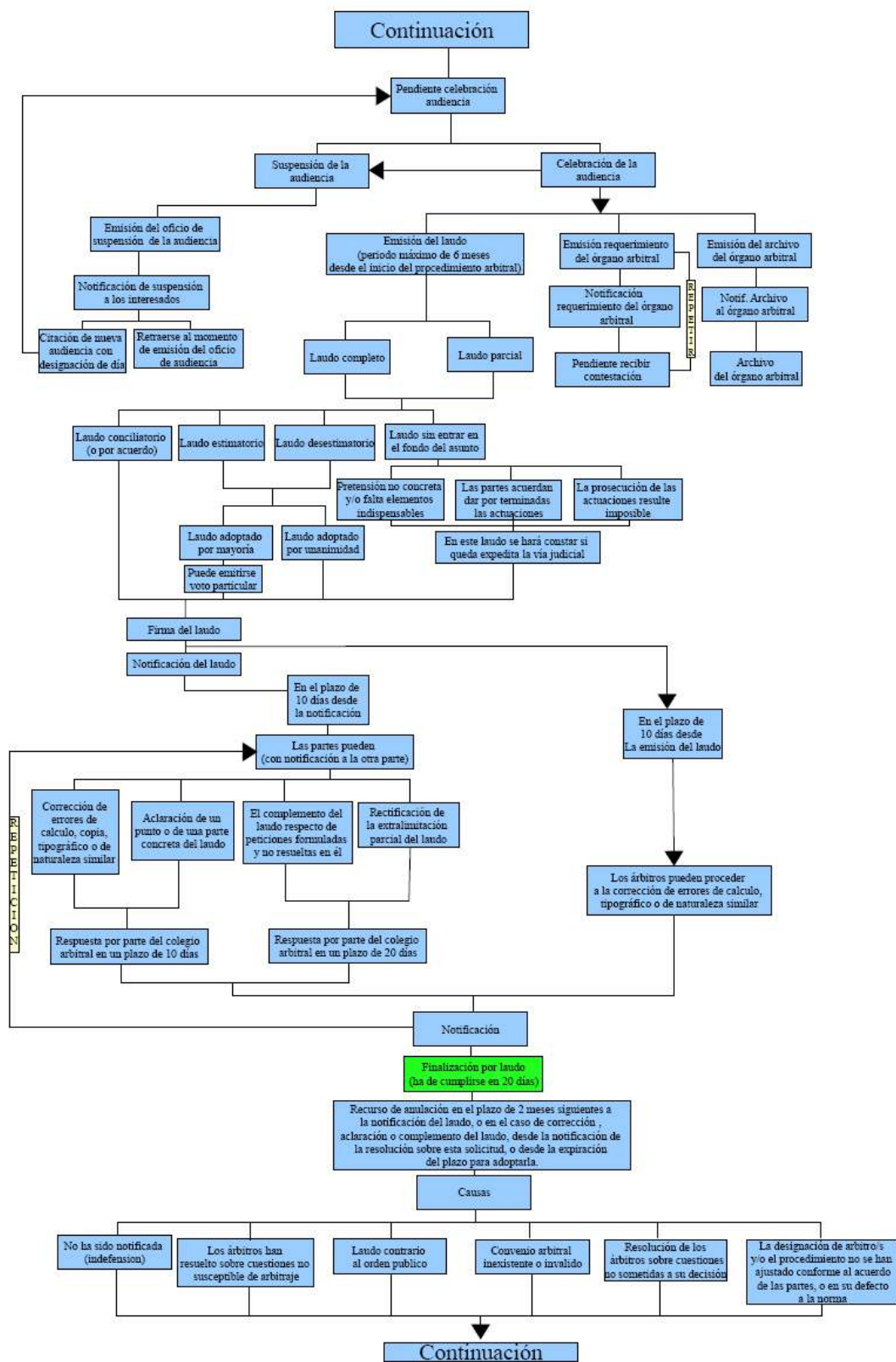
d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se hayan ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se hayan ajustado a la ley.

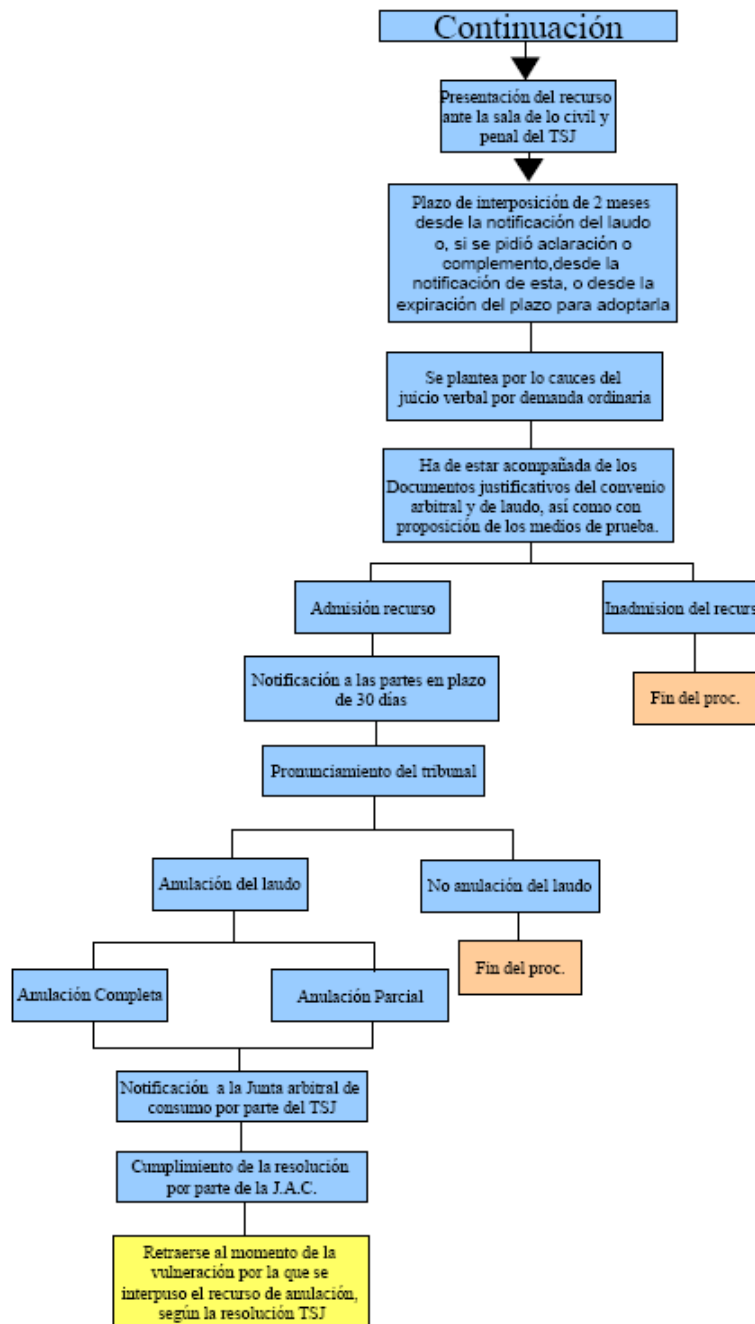
e) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

f) Que el laudo sea 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 funcionarias 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.

El 4 de diciembre de 2019 entró en vigor el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Durante todo el año 2020 se ha podido comprobar que, en muchos aspectos, el nuevo régimen jurídico de las hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía ha supuesto una importante mejora en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Así, la simplificación del formulario de hoja de quejas y reclamaciones; la concreción de las obligaciones empresariales en la publicidad, entrega y respuesta a las hojas de reclamaciones que reciban; o la racionalización y normalización del procedimiento administrativo, han resultado beneficiosos.



Sin embargo, en la aplicación práctica por los gestores, también se han observado una serie de aspectos del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que deben ser mejorados. Así, resulta conveniente simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; debe modularse la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; y debe reconocerse expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras. Asimismo, la situación actual que se está viviendo por la pandemia de la COVID-19 aconseja profundizar en la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificar el procedimiento administrativo.

Desde la Dirección General de Consumo se desarrolló en el verano de 2020 una evaluación inicial del Decreto 472/2019, de 28, dirigiéndose a todos los municipios de Andalucía. Fruto de esta participación han sido numerosas propuestas de mejora que han sido tomadas en consideración y han servido para redactar un nuevo proyecto de Decreto regulador de las hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía. Dicho proyecto ha sido sometido a la preceptiva consulta pública previa en el Portal

de la Junta de Andalucía, desde el día 15 de diciembre de 2020 al 7 de enero de 2021, como trámite necesario para su tramitación normativa y aprobación por el Consejo de Gobierno.

Entre tanto se tramita el nuevo decreto que corrija los aspectos advertidos, para facilitar la aplicación del vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo, la Consejería de Salud y Familias editó y distribuyó gratuitamente en marzo de 2020 una “Guía de tramitación de reclamaciones de consumo en Andalucía”, que incluye aspectos divulgativos (consejos, preguntas frecuentes, esquemas, etc.), modelos de documentos y un compendio de normas jurídicas e instrucciones.



Para más información sobre el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo puede consultarse <https://www.consumoresponde.es/articulos/aspectos-generales-decreto-472-2019-hojas-quejas-reclamaciones>

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.



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 y demás Servicios Públicos de Consumo**, que aunque no realizan propiamente una mediación, sí realizan a las partes consumidora y empresaria una propuesta de solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- 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.



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 está 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 2020** se han celebrado un total de **32 reuniones**, suponiendo un gasto de **66.848,51 €** con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo, cuyo desglose se detalla a continuación:



CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Personal funcionario	55.886,09 €
Dietas a representantes de FAMP	1.575,38 €
Dietas a representantes de CEA	3.790,92 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	2.798,06 €
Dietas a representantes de ADICAE	1.951,73 €
Dietas a representantes de FACUA	2.798,06 €

Para más información sobre la actividad del Consejo Andaluz de Consumo y sus memorias anuales puede consultarse:

<https://www.consumoresponde.es/articulos/consejo-andaluz-de-consumo>

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 2020** se han celebrado un total de **56 reuniones**, suponiendo un gasto de **74.055,24 €** con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, cuyo desglose se detalla a continuación:



CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Personal funcionario	41.902,32 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	13.211,54 €
Dietas a representantes de ADICAE	7.966,17 €
Dietas a representantes de FACUA	10.975,21 €

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2020 puede consultarse:

www.consejoconsumidoresandalucia.es

V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN 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 Usuarías.

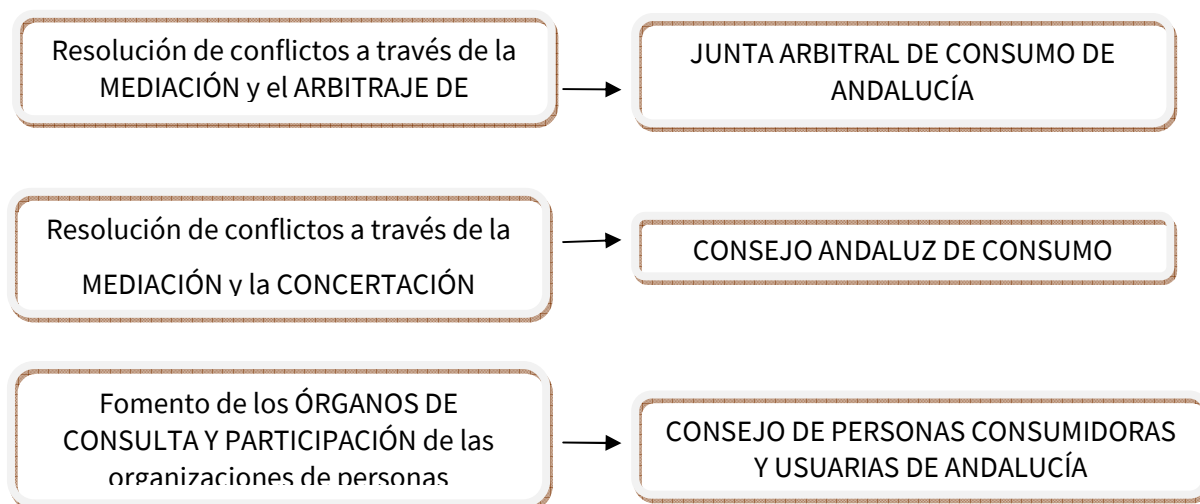
El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2020 la Unidad Administrativa de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, responsable de la resolución de los conflictos en materia de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresarios y profesionales, así como de la concertación y de la participación.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO EN 2020

- **Dirección:** Castelar, 22, 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 Usuarías de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es
 - Incidencias Sistema de Hojas de Reclamaciones electrónicas: incidenciashqr.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 (año 2020):

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	Alberto Fernández Rodríguez (Director General)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AACC, CEA y FAMP
CPCUA	Decreto 58/2006, de 14 de marzo	Isabel Peñalosa (AL ANDALUS)	Daniel Escalona Rodríguez (titular) / Margarita Polvillo Gómez (suplente)	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 y Ministerio de Consumo.
- 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 SISCOM y, en su caso, traslado de las mismas.

- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- 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.
- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.
- Grupo de Trabajo de redacción de la memoria del CAC.

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 Usuarias 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 Usuarias de Andalucía.

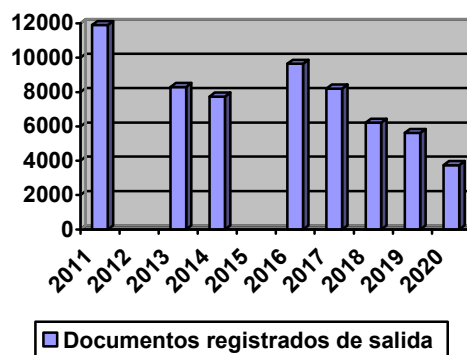
- Comisión Permanente.
- Grupo de trabajo de Comercio y Turismo.
- Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información.
- Grupo de Trabajo de Agricultura y Medio Ambiente.
- Grupo de Trabajo de Precios Autorizados, Bienes y Servicios de Interés General.
- Grupo de Trabajo de Transporte y Movilidad Sostenible.
- 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.

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

- El resto de funciones atribuidas por el artículo 16 de la Orden de 26 de septiembre de 2007, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de los Consumidores y Usuarios 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 por correo electrónico. De hecho, todos los trámites con las principales empresas reclamadas se realizan a través de este medio (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 de Consumo. 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), están 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.

- **ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO ACREDITADA:**

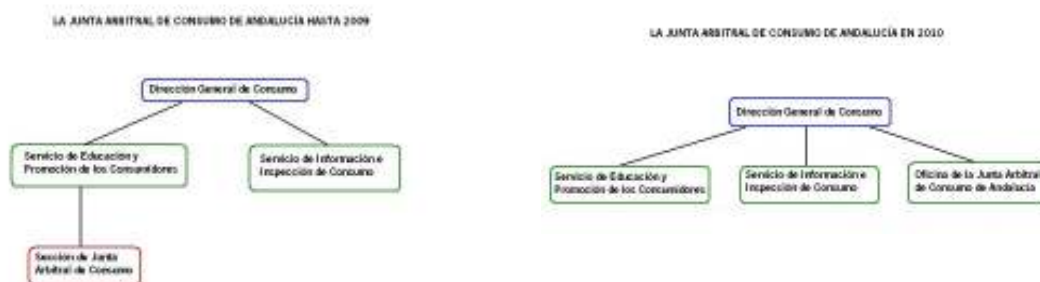
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía mantuvo en 2020 su condición de entidad de resolución alternativa de litigios acreditada (Resolución de 2 de octubre de 2019, del Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y

Bienestar Social, conforme a lo establecido en 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). Esto significa que nuestra Junta Arbitral está incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00023, siendo la única entidad de Andalucía que ha obtenido dicha acreditación hasta el momento. Esto supone que la Junta Arbitral de Consumo andaluza es reconocida como una entidad que ofrece procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que son independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por lo tanto, contar con este instrumento de resolución de conflictos en una situación tan complicada como la actual, redundará positivamente en la tan deseada reactivación de económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.



- **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).



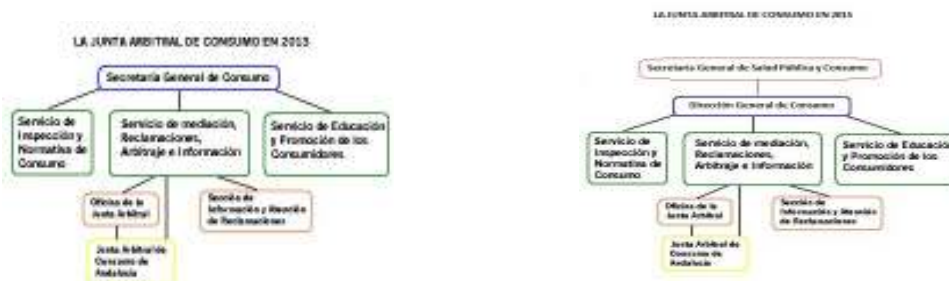
En enero de 2011, coincidiendo con el cambio de sede de la Dirección General de Consumo, se produce la incorporación funcional y organizativa a la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo de la Sección de Información y Reclamaciones. El motivo de este cambio es la consideración de que los mecanismos relacionados 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.



Con motivo de la reestructuración de Consejerías producida por el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, así como del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, se suprime la Secretaría General de Salud Pública y Consumo, dependiendo la Dirección General de Consumo directamente de la Viceconsejería de Salud y Familias.



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

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

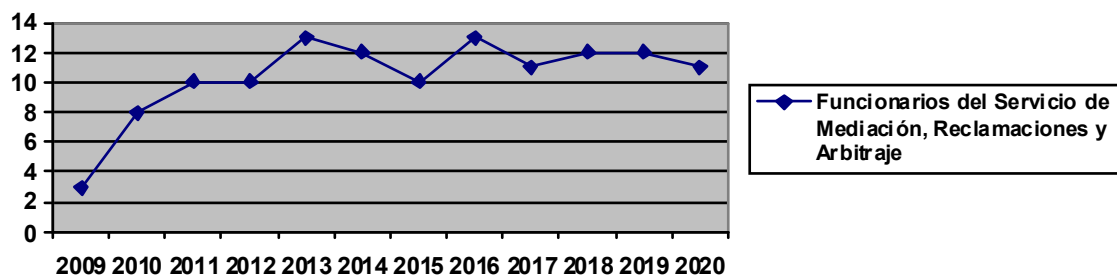
La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía también posee una **Sección de Arbitraje Turístico** con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de las personas consumidoras turísticas en un plazo más breve que el arbitraje convencional. 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 Secretaría de la Sección de Arbitraje Turístico corresponde a la Jefa de Sección de Junta Arbitral (Margarita Navas Lomeña).

Andalucía

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 2020 con 11 funcionarios, los mismos que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL



Los funcionarios que en 2020 prestaron sus servicios en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fueron 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
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
MARGARITA POLVILLO GÓMEZ	JEFA DE DEPARTAMENTO DEL CCPUA	763285	margarita.polvillo.go@juntadeandalucia.es
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	764155	mcarmen.vega.r@juntadeandalucia.es
VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	764158	mariai.vicente@juntadeandalucia.es

Han causado baja en el año 2020 la funcionaria doña Ana Cebrián Caballero, por adscripción provisional a otro puesto por art. 30 de Ley 6/1985, de 28 de noviembre.

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	Vacante y dotada
2047410	23	A.T. Reclamaciones	Vacante y desdotada
7756710	18	Ng. Información	Dotada y ocupada
824410	18	Ng. Tramitación Arbitral	Dotada y ocupada
3272210	20	Ng. Actuaciones	Dotada y ocupada
2047510	25	Dep. Concertación Consumo	Dotada y ocupada
2049610	23	A.T. Consumo	Vacante y desdotada
3272010	25	Dep. CPCUA	Dotada y ocupada
3095710	23	A.T. Consumo	Vacante y desdotada
11552910	15	Administrativo	Vacante y dotada
6711110	15	Administrativo	Vacante y desdotada
2509610	16	Auxiliar de Gestión	Dotada y ocupada
6711210	14	Aux. Administrativo	Dotada y ocupada
7167410	14	Aux. Administrativo	Vacante y desdotada
2055410	15	Administrativo	Dotada y ocupada (Adscripción funcional)

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

Desde marzo de 2020 la sede central de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se encuentra en la calle Castelar, nº22, primera planta, de la ciudad de Sevilla.



Esta nueva sede cuenta con los siguientes espacios de trabajo:

- 1) **Sala de Trabajo:** sala dotada con cuatro puestos de trabajo y estanterías para documentación con dos ventanas exteriores.
- 2) **Despacho de Jefatura del Servicio y Presidencia de la Junta Arbitral:** despacho con un puesto de trabajo y una ventana exterior.
- 3) **Sala Grande de reuniones:** sala con capacidad para 20 personas y con cuatro ventanales exteriores.
- 4) **Sala Pequeña de reuniones:** sala con capacidad para 8 personas y una ventana exterior.
- 5) **Zona de espera:** frente a la secretaría del Director General.
- 6) **Seis despachos:** cinco de ellos de uso individual y uno para dos personas.
- 7) **Aulario:** con capacidad para 50 personas.
- 8) **Aseos, ascensor, escaleras, dos puestos de ordenanza y control de seguridad de acceso.**

La Sección de Arbitraje Turístico, por su parte, tiene su sede en la Delegación Territorial de Salud y Familias de Málaga, en la calle Córdoba, nº 4 de esta ciudad.



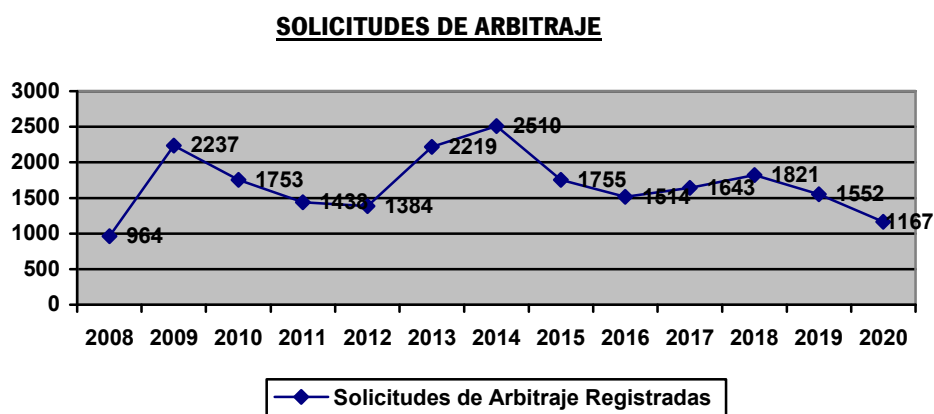
VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

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

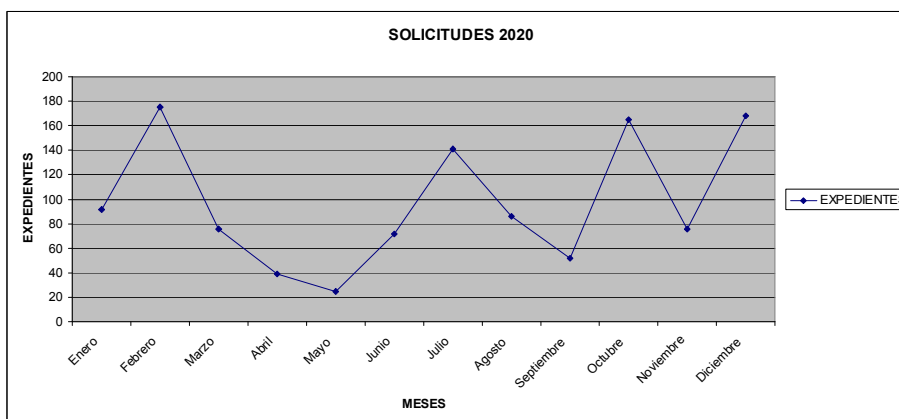
VI.A. ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO.

1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2020 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **1.167** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un descenso con respecto a 2019 de **un 24,8%** (385 solicitudes menos) como puede observarse en la siguiente gráfica:



La recepción de solicitudes de arbitraje se ha visto afectada por la declaración del estado de alarma, durante el cual la menor actividad económica ha determinado una menor conflictividad. Así, la mayor dificultad para acceder a registros administrativos presenciales y al asesoramiento prestado por OMICs y asociaciones, junto con el período vacacional en verano, ha producido una evolución mensual como la que se observa en el siguiente gráfico:



Por su parte, durante el año 2020 se han **finalizado** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de **1.299 expedientes**.

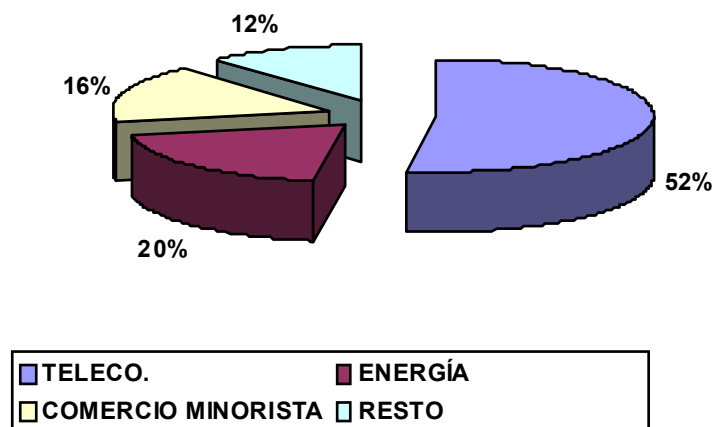
Como es habitual, **la mayor parte de las solicitudes se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones que, como se verá, han experimentado un importante incremento porcentual**. Éstas se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), 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) y las solicitudes por conflictos surgidos en materia de comercio minorista (garantías comerciales, derecho de desistimiento, asuntos sobre comercio electrónico, etc.).

En el siguiente cuadro muestra todas las solicitudes de arbitraje recibidas en el año 2020, clasificándolas por sectores de actividad y sexo de la persona solicitante:

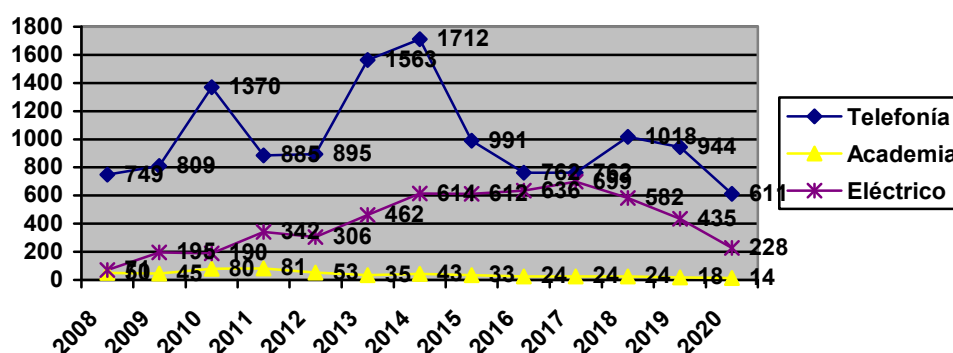
GRUPO DE ACTIVIDAD	Hombre	Mujer	No completado	No procede	Total general	%
ADMINISTRACION PUBLICA	1	1			2	0,2%
COMUNICACIONES, SERVICIOS DE	358	248	3	2	611	52,4%
ENERGIA SOLAR	1				1	0,1%
ENSEÑANZA	3	11			14	1,2%
ESTACIONES DE SERVICIO	1				1	0,1%
ESTÉTICA		2			2	0,2%
FABRICANTES	1	1			2	0,2%
FINANCIERAS E INVERSIÓN	6	5			11	0,9%
FLORISTERÍAS, JARDINERÍAS Y ANIMALES		2			2	0,2%
HOSTELERÍA Y TURISMO	15	8			23	2,0%
IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES	2	1			3	0,3%
MAYORISTAS	2	1			3	0,3%
MINORISTAS	117	72		3	192	16,5%
OTROS SERVICIOS	5	2			7	0,6%
PROFESIONALES LIBERALES	1				1	0,1%
RESTAURACIÓN	1				1	0,1%
SEGUROS	2				2	0,2%
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA		2			2	0,2%
SERVICIOS DEL HOGAR		2			2	0,2%
SERVICIOS ESENCIALES	114	112		2	228	19,5%
SERVICIOS SANITARIOS	3	4			7	0,6%
TRANSPORTES	9	6			15	1,3%
VEHÍCULOS	23	6			29	2,5%
VIVIENDA	1				1	0,1%
(en blanco)		4	1		5	0,4%
Total general	666	490	4	7	1167	
PORCENTAJE	57,1%	42,0%	0,3%	0,6%		

Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:



- En 2020 se observa un **importante descenso relativo y absoluto de las solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de representar el 61% en 2019 al 52% en 2020. El número de solicitudes en este sector ha disminuido un 35,27%, puesto que se ha pasado de 944 solicitudes en 2019 a 611 en 2020. La bajada del número total de solicitudes, unido a la estabilización de las solicitudes en materia de suministros energéticos, provoca que se modere la importancia de este sector, sin perjuicio de que la actividad de la Junta Arbitral continúe estando centrada en la resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones.
- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético se observa un gran descenso relativo y absoluto**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de ser 435 en 2019, a 228 en 2020 (un descenso del 47,58%). Esto provoca que representen un 20% del total, frente al 28% que suponían en 2019.
- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos, a excepción de **comercio minorista**, que pasa de 27 solicitudes en 2019 (un 1,7% del total en ese año), a 192 solicitudes en el año 2020 (un 16% del total), lo que supone un **incremento del 611%**.

EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES DE ACTIVIDAD

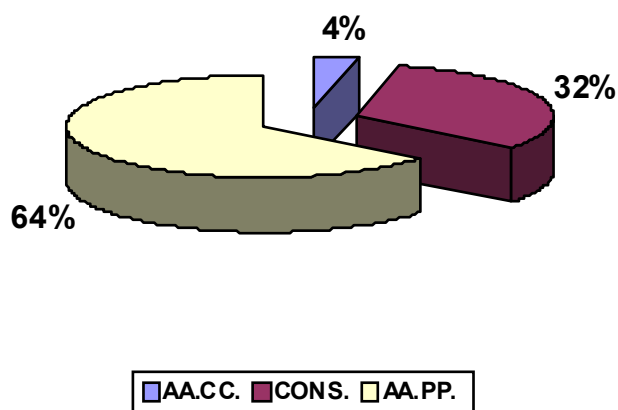


El acusado descenso de las solicitudes de arbitraje en sectores tradicionales en la Junta Arbitral de Consumo autonómica no puede explicarse como una huida hacia otras Juntas Arbitrales, ya que se trata de empresas con Ofertas Públicas de Adhesión limitadas territorialmente, de manera que nuestra Junta Arbitral, en muchos casos, tiene conocimiento exclusivo de dichos conflictos. Se trata, pues, de un descenso directamente relacionado con el descenso de la conflictividad manifestado en la correspondiente disminución de las hojas de quejas y reclamaciones tramitadas en estos sectores (-60% en telecomunicaciones y -39% en servicios esenciales). En cambio, el espectacular incremento de las solicitudes recibidas en materia de comercio minorista (un sector tradicionalmente no adherido y en el que los consumidores suelen dirigirse a las Juntas Arbitrales provinciales o municipales, a través de las cuales sí existen algunas adhesiones), hay que analizarlo como una mejora de la confianza de la ciudadanía en la Junta Arbitral de Consumo autonómica, la única que mantuvo su actividad al completo en casi todo el estado de alarma provocado por la pandemia. Cabe recordar que en el BOJA del lunes 11 de mayo de 2020, se publicó la Resolución de 5 de mayo de 2020, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por la que se acordó la continuación de los procedimientos arbitrales de consumo tramitados por esta Junta Arbitral, siendo **la primera Junta Arbitral de Consumo de toda España** en tomar esta decisión y continuar con la tramitación de sus procedimientos.

Respecto a la **procedencia de las personas que solicitan arbitraje** de consumo en nuestra Junta Arbitral, se observa que la mayoría de las solicitudes proceden de Andalucía, y, dentro de esta, de Sevilla. Sólo 4 se han presentado de fuera de Andalucía. Las solicitudes a través de la Oficina Virtual de Consumo son claramente minoritarias (1,37 % de las presentadas). La clasificación en función de la provincia de presentación es la siguiente:

PROVINCIA	Presencial	Telemática	Total general
Almería	102		102
Balears (Illes)	1		1
Cádiz	153	2	155
Córdoba	110		110
Granada	126	1	127
Huelva	40	1	41
Jaén	89	2	91
Madrid	1		1
Málaga	133	2	135
Sevilla	394	8	402
Toledo	1		1
Valladolid	1		1
Total general	1151	16	1167

Respecto a la **forma de presentación**, las solicitudes de arbitraje que se han finalizado en 2020 han sido presentadas en un 64% de los casos a través de otras Administraciones Públicas, un 4% menos que en 2019; en un 32% por los propios ciudadanos con incremento de un 4% con respecto al año 2019 y en un 4% a través de las asociaciones de consumidores, lo que supone el mismo porcentaje que en 2019.



Por lo que respecta a la **cuantía de las pretensiones**, en los 129 expedientes donde se recogen las cantidades solicitadas, la cuantía media es de **611,95 €** (un 263% más que en 2019).

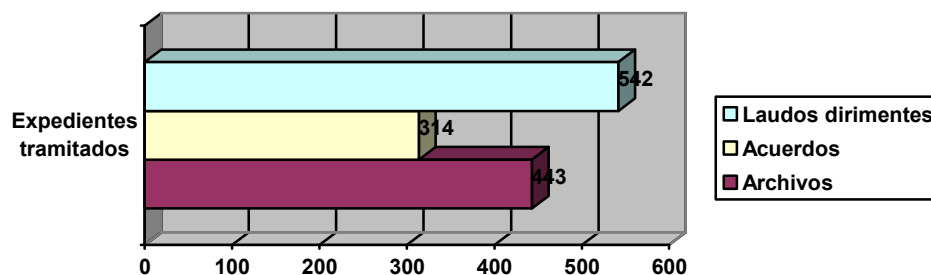
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

TIPO	Total	%
Derecho	313	26,82%
Equidad	854	73,18%
Total	1167	100%

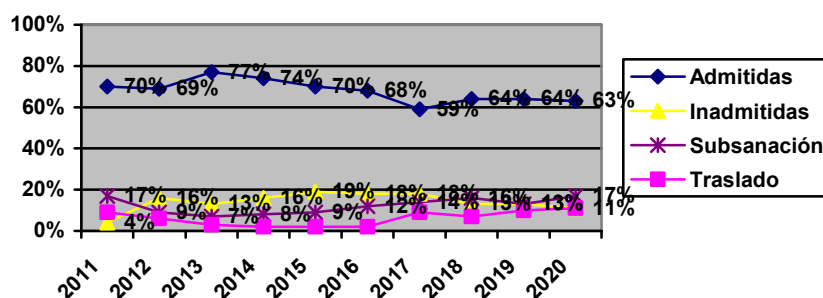
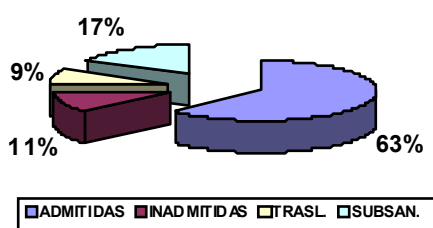
Por lo que se refiere a la **tramitación que siguen las solicitudes de arbitraje** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, de las 1.299 solicitudes tramitadas en el año 2020, las **causas de finalización** fueron las siguientes:

CAUSAS	Archivo no aceptación empresarial	Archivo otras causas	Laudo de archivo	Desistimiento	Inadmisión	Inhibición traslado	Laudo conciliatorio	Laudo no conciliatorio	Mediación	TOTAL
Nº	162	31	24	120	122	104	15	542	179	1.299
%	13%	2%	2%	9%	9%	8%	1%	42%	14%	100%

Estas causas pueden agruparse de la siguiente manera:



En el siguiente gráfico se refleja la **calificación inicial** que recibieron las solicitudes en 2020:

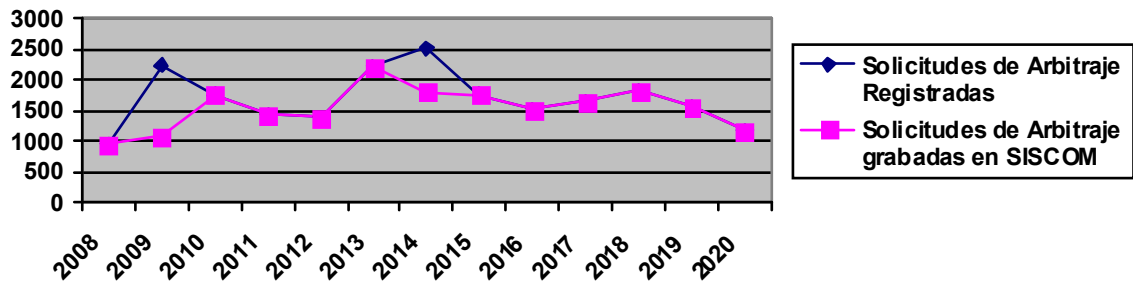


2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

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.

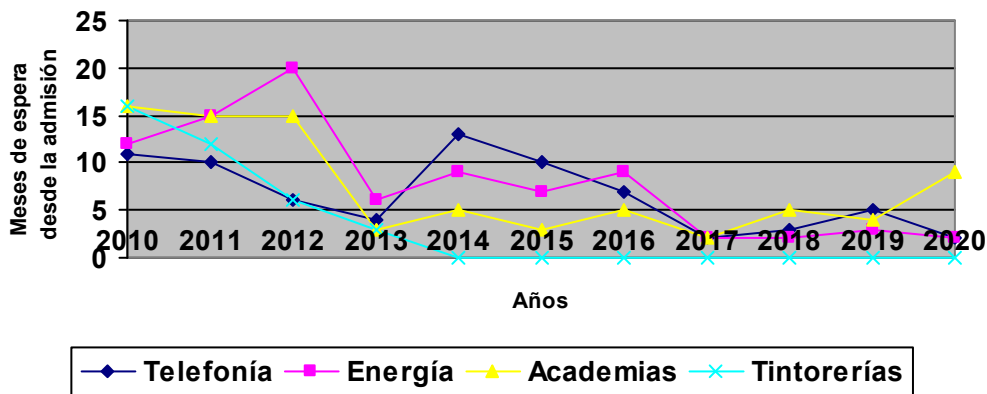
La **grabación de solicitudes de arbitraje** (dar número de expediente tras ser calificada) es fundamental para tener formado el expediente electrónico. En el año 2020 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOP es de **26 días**.

Diferencia solicitudes Grabadas / Registradas



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

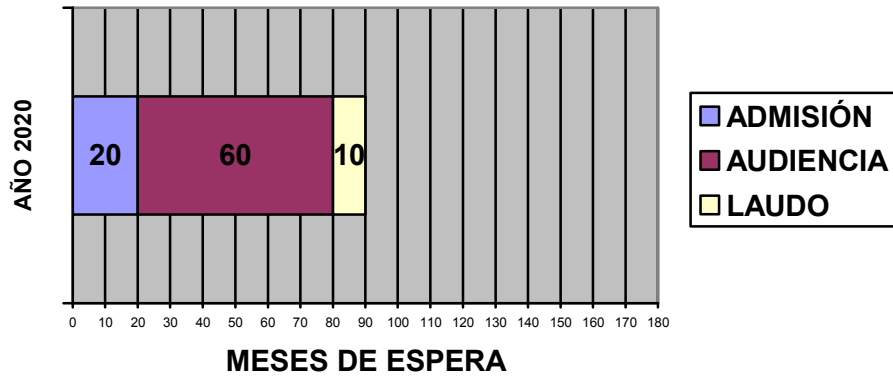


Como puede observarse, se ha producido un leve incremento en los tiempos de tramitación como consecuencia directa del aumento de solicitudes en materia de telecomunicaciones.

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.

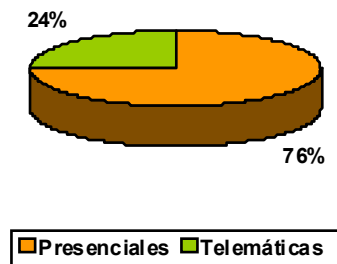
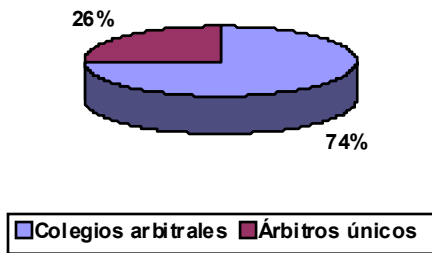
En 2020, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **158 días**. No obstante, este dato no se corresponde con la mayoría de los expedientes que son resueltos en un plazo máximo de **90 días**. Sin embargo, la existencia de arbitrajes más complejos incrementa el tiempo medio de resolución de todos los demás.

TIEMPO HABITUAL DE ESPERA

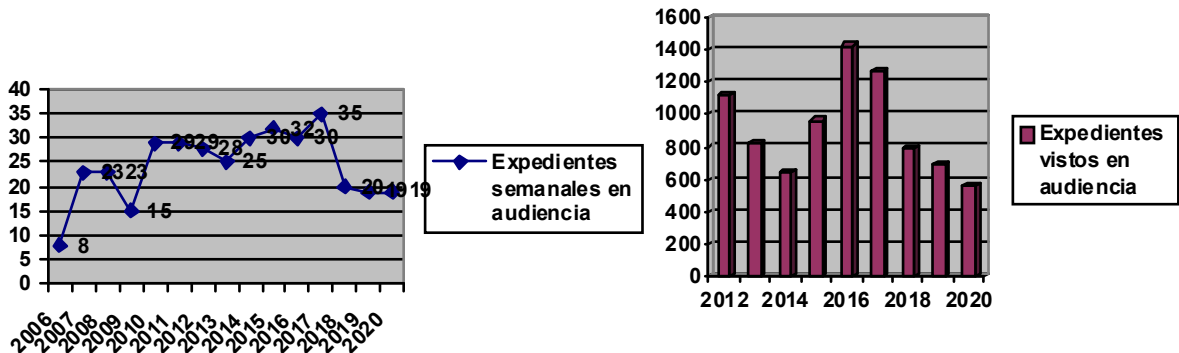


3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2020 se celebraron 557 audiencias (414 mediante Colegios Arbitrales y 143 mediante Árbitros Únicos). De ellas, 421 audiencias se celebraron de manera presencial (en los meses de enero, febrero y marzo) y 136 de manera telemática (el resto del año).



Durante 30 semanas del año se celebraron audiencias, resultando una media de 19 expedientes vistos en audiencia cada semana.



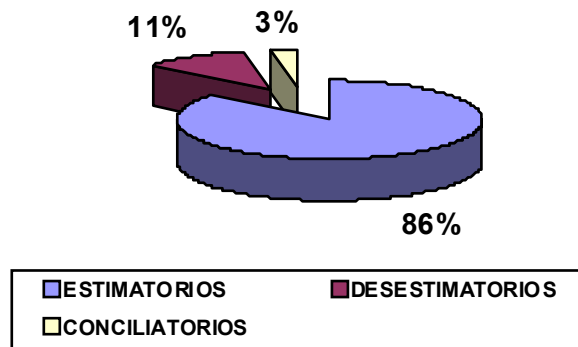
La distribución en 2020 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	TELECOMUNICACIONES Pte-YJR (150€), Árbitro empresas (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes		ENERGÍA Pte.JDP (120 €), Árbitro CEA(80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes	TELECOMUNICACIONES Pte.JCC (0€), 3 Expedientes	
11:30	TELECOMUNICACIONES Pte-YJR (150€), Árbitro empresas (100 €), Árbitro AACC (100 €) 5 Expedientes				
12:00		ENERGÍA Pte. JDP (120 €), Árbitro CEA(80 €), Árbitro AACC (80 €) 4 Expedientes	ACADEMIAS/VARIOS Pte-CLC (0 €), Árbitro CECAP/COII(60 €), Árbitro AACC (60 €) 3 Expedientes		

4. LAUDOS ARBITRALES.

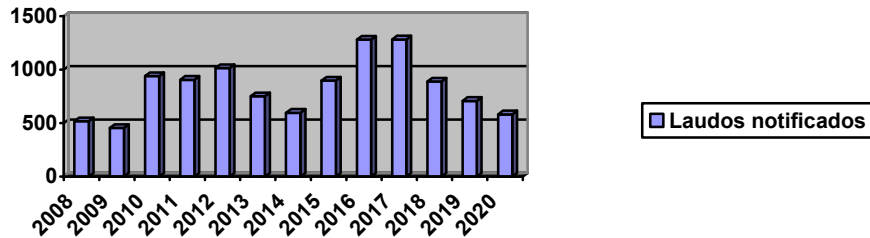
De los 1.299 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2020, un total de 557 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

CARÁCTER DEL LAUDO	NÚMERO	PORCENTAJE
DESESTIMATORIO	62	11,1%
ESTIMATORIO	480	86,2%
CONCILIATORIO	15	2,7%



La cuantía de los laudos en los que se registran cantidades es de un total de 11.431 €, con una **cuantía media de 381,03 €**.

Por lo que respecta a los **laudos notificados** en el año 2020, han sido **582**.



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

Las personas encargadas de la resolución de los conflictos de consumo a través del arbitraje de consumo son los árbitros acreditados y designados para cada procedimiento concreto por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; de lo previsto en el Acuerdo de 24 de febrero de 2009 del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que estableció los criterios de honorabilidad y cualificación para la acreditación de los/as árbitros/as que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo; así como por lo regulado en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para aquellas Juntas Arbitrales de Consumo acreditadas.

Existen árbitros internos (funcionarios de la Junta Arbitral) y externos (funcionarios de otras Administraciones o personas propuestas por asociaciones empresariales o de personas consumidoras). Los segundos son colaboradores voluntarios y no mantienen ninguna relación laboral, mercantil, profesional o administrativa con la Junta Arbitral.

La inclusión de una persona en el Censo de Árbitros/as Acreditados/as de una Junta Arbitral de Consumo no le otorga ningún derecho a ser designado como árbitro/a en un número mínimo de procedimientos, con una periodicidad determinada, ni con carácter indefinido.

Constan acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 34 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 MÁS REPRESENTATIVAS
AL ANDALUS
Lora León, Pilar
Peñalosa Vázquez, Isabel
Pérez Arévalo, Antonio
ADICAE
Prado Pérez de Lara, Miriam
Prado Cala, Manuel
Rodríguez Gómez, José Manuel
FACUA
Aguayo Corral, Lola
Algeciras Cabello, Rocío
Benítez Cerezo, Jesús
Caffarenghi Azurra, Analía
Castilla López, Jordi
Molina Suárez, Manuel
Moya García, Isabel M ^a
Piñero Cabello, Enrique
Rodríguez Burgos, M ^a José

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
Hernández Sánchez, Isabel
Pérez León, Rafael
Ruiz Piñas, Isabel
ARBITEL
Racionero Chacón, Ana M ^a
TYLDA
Esteban Ruiz, Eva M ^a
Urquiza Porras, M ^a de los Ángeles
COII
Florencio Lora, Rafael

Puede consultarse la información correspondiente a cada árbitro, donde constan sus datos, experiencia y su formación en <https://www.consumoresponde.es/articulos/arbitros-junta-arbitral-consumo-comunidad-autonoma-andalucia> .

Desde el año 2019 existe normalizada una ficha de árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía (código 7/CSF/15409 del Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía) tiene como finalidad facilitar la gestión del Censo de Árbitros y cumplir los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico.

The image shows three panels of a standardized form for arbitrators. The first panel contains personal data and identification information. The second panel details professional qualifications, including degrees and specific training. The third panel covers contact information and other relevant details. The form is titled 'FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA'.

En efecto, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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. La Sección 3ª del Capítulo I del Título I de la citada Ley establece los Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa. Asimismo, en la acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía como entidad de resolución alternativa se requiere Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato (art. 29.2.d de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre). Igualmente, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía habrá de contar con un espacio web en el que, entre otra información, se incluya la relativa a las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad (art. 35.1.c de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

This image shows a smaller version of the standardized form, focusing on the top section. It includes fields for name, identification number, and a placeholder for a photo. The title 'FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA' is visible at the top.

Desde el año 2017, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma cuenta con un *Decálogo del árbitro de consumo*. El mismo fue consensuado en el seno del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo (sesión de 22 de mayo de 2017) por todos sus miembros: Administración de la Junta de Andalucía, Federación Andaluza de Municipios y provincias, Confederación de Empresarios de Andalucía y las federaciones de asociaciones más representativas de personas consumidoras y usuarias de Andalucía. En el seno de dicho Grupo de Trabajo se acordó, igualmente, dar difusión al *Decálogo* e incorporarlo como Anexo en unas futuras instrucciones sobre árbitros de consumo. Desde entonces, todos los árbitros de la Junta Arbitral de Consumo autonómica se comprometen a cumplir el *Decálogo*, siendo esto un requisito para ser acreditado como árbitro en nuestra Junta Arbitral.

Precisamente, durante el año 2020 se ha estado trabajando en dicho Grupo para redactar unos *Criterios Orientadores sobre las personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía*. Cuando concluyan estos trabajos, con la participación de las Juntas Arbitrales municipales y provinciales de Andalucía, tales *Criterios* serán elevados al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para, si procede, su aprobación. De esta manera se pretende dotar de una herramienta que ayude a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas que voluntariamente decidan utilizarla.



El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente (art. 15.5 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía).

El Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, prevé los supuestos en que personas ajenas a la función pública de la Junta de Andalucía tienen derecho al cobro de indemnizaciones, entre cuyos supuestos el artículo 2.1.e) recoge la participación en órganos arbitrales, colegiados o unipersonales. El artículo 34.bis prevé las cuantías y requisitos, siendo actualmente para los árbitros externos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía de 20 € por laudo para los árbitros vocales y 30€ por laudo para los árbitros presidentes. Los árbitros internos (funcionarios de la Junta de Andalucía) no perciben ninguna indemnización por el desempeño de la función arbitral.

Por lo que respecta a la **indemnización por el desempeño de la función arbitral**, durante el año 2020 se han tramitado los siguientes expedientes de gasto por un importe total de **27.980 €** que se distribuyen de la siguiente manera:

ÁRBITROS	IMPORTE
PRESIDENTES NO FUNCIONARIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	12.720 €
PROPUESTOS POR CEA	4.700 €
PROPUESTOS POR FACUA	2.700 €
PROPUESTOS POR ARBITEL	2.600 €
PROPUESTOS POR AL ANDALUS	2.560 €
PROPUESTOS POR ADICAE	2.380 €
PROPUESTOS POR COII	240 €
PROPUESTO POR CECAP	60 €
PROPUESTO POR TYLDA	20 €
TOTAL	27.980 €

Estas cantidades se han tramitado en los siguientes expedientes económicos:

➤ **EXPEDIENTE JACA/1/2020 (DICIEMBRE 2019):**

ARBITRO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL NºEXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE ÓRGANO ARIBTRAL	30	28,00	840,00
PRESIDENTE ÓRGANO ARIBTRAL	30	8,00	240,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	8,00	160,00
ÁRIBITRO PROPUESTO POR AL'ANDALUS	20	6,00	120,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	3,00	60,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	12,00	240,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	16,00	320,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	8,00	160,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	2,00	40,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	4,00	80,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	6,00	120,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	3,00	60,00
TOTAL		114,00	2.640,00

➤ **EXPEDIENTE JACA 2/2020 (ENERO-JUNIO 2020):**

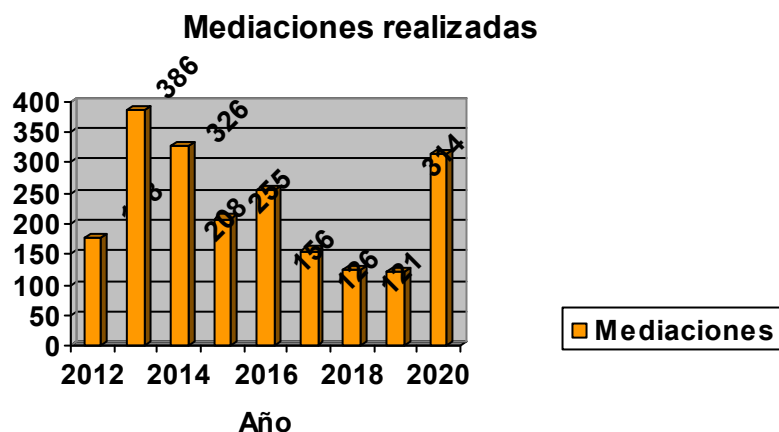
ARBITRO	IMPORTE /LAUDO (€)	TOTAL N°EXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	96,00	2.880,00
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	9,00	270,00
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	45,00	1.350,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	20,00	400,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	16,00	320,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	5,00	100,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	18,00	360,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	28,00	560,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	39,00	780,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	14,00	280,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	54,00	1.080,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	45,00	900,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	15,00	300,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	15,00	300,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	13,00	260,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	3,00	60,00
TOTAL		445,00	10.400,00

➤ **EXPEDIENTE JACA 3/2020 (JULIO-NOVIEMBRE 2020):**

ARBITRO	IMPORTE/ LAUDO (€)	TOTAL N°EXPTES	TOTAL (€)
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	101,00	3.030,00
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	14,00	420,00
PRESIDENTE ÓRGANO ARBITRAL	30	123,00	3.690,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	29,00	580,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	10,00	200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR AL'ÁNDALUS	20	29,00	580,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	22,00	440,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	29,00	580,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR FACUA	20	20,00	400,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ADICAE	20	54,00	1.080,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR ARBITEL	20	60,00	1.200,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	51,00	1.020,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	35,00	700,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	14,00	280,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CEA	20	27,00	540,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR CECAP	20	3,00	60,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR TYLDA	20	1,00	20,00
ÁRBITRO PROPUESTO POR COII	20	6,00	120,00
TOTAL		628,00	14.940,00

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. En 2020 se han finalizado 179 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 15 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio; y en 120 expedientes la parte reclamante se ha desistido al entender satisfechas sus pretensiones en la mayoría de los casos. En total son 314 expedientes en los que se ha alcanzado algún tipo de acuerdo (un 24% del total) y en los que no ha habido que dictar un laudo dirimente (estimatorio o desestimatorio), ni una resolución de archivo (por inadmisión, por no aceptación del arbitraje por la empresa o por otra causa).



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 2020 se han adherido 209 nuevas empresas y dos se ha dado de baja, haciendo un total de 4.847 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral.** De ellas, 1.061 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga.



8. REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha asistido a las siguientes reuniones:

➤ **Estatales: 5 telemáticas.**

- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: 0 reuniones.
- Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo: 5.
 - Área de Reclamaciones: 4 reuniones (5 de mayo, 24 de septiembre, 29 de octubre y 17 de diciembre).
 - Área de Arbitraje: 1 reunión (2 de junio).

➤ **Autonómicas: 20.**

- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: 6 (27 de febrero, 3 de junio, 27 de octubre, 13 de noviembre, 25 de noviembre y 16 de diciembre). Todas telemáticas excepto la de febrero.
- Reuniones de coordinación con Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias: 7 (20 de enero, 6 de febrero, 29 de julio, 16 de septiembre, 9 de octubre, 4 de noviembre, 16 de diciembre). Todas telemáticas.
- Reuniones de coordinación con Oficinas Municipales de Información al Consumidor: 3 telemáticas:
 - 12/2/2020: reunión con OMICs de la provincia de Sevilla.
 - 2/12/2020: reunión con OMICs de la provincia de Huelva.
 - 11/12/2020: reunión con OMICs de la provincia de Sevilla.
- Reuniones de coordinación del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje: 4 telemáticas (21 de abril, 28 de abril, 15 de mayo y 22 de mayo).
- Encuentros de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: 0.

➤ **Con empresas y otros organismos: 13 telemáticas.**

- 10/02/2020: Banco Sabadell Consumer.
- 11/02/2020: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá.
- 17/09/2020: Wallapop.
- 17/09/2020: Iberdrola.
- 13/10/2020: Consejo Andaluz de Colegios de Dentistas.
- 14/10/2020: Amazon.
- 14/10/2020: Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental, S.L.
- 15/10/2020: BBVA Consumer Finance España.
- 15/10/2020: BNP Paribas Personal Finance España - CETELEM ESPAÑA.
- 15/10/2020: Pepper Assets Services, S.L.

- 28/10/2020: Consejo Andaluz de Entidades de Economía Social.
- 20/11/2020: Consejo Andaluz de Entidades de Economía Social.
- 23/11/2020: ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- 20-21/02/2020: Ponencia “*El procedimiento arbitral: naturaleza y regulación. ¿Posibilidad de arbitraje obligatorio en servicios esenciales?*” en el I Congreso de Abogados de Derecho de Consumo del Ilustre Colegio de Abogados de Granada.
- 23/6/2020: Ponencia “*El uso de las nuevas tecnologías en la práctica de la mediación*” en Seminario del Colegio Nacional de Abogados de Panamá.
- 25/08/2020: Ponencia “*Nuevas tecnologías en el arbitraje de consumo*” en Seminario del Colegio Nacional de Abogados de Panamá.
- 18/09/2020: Ponencia “*La transformación del sistema español de arbitraje de consumo*” en Seminario de la Universidad de Granada.
- 26/11/2020: Ponencia “*Protección de las personas consumidoras en el comercio electrónico: reclamaciones y vías de resolución de conflictos*” en Jornada de la Federación AL ANDALUS.

10. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

10.1. QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESPAÑOL.

Todas las quejas recibidas se refieren a disconformidad con la tardanza en la tramitación, causada en la mayoría de las ocasiones por la aplicación de los criterios de competencia territorial:

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	19020588	28/2/2020	Disconformidad tramitación reclamación	Archivo
2	20004031	20/4/2020	Disconformidad tramitación reclamación	Archivo
3	20006153	4/5/2020	Disconformidad tramitación reclamación	Archivo
4	20018090	8/7/2020	Disconformidad tramitación reclamación	Archivo

10.2. QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.

Las quejas recibidas se refieren a disconformidad con el resultado del laudo arbitral:

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	Q20/421	12/3/2020	Disconformidad tramitación arbitraje	Archivo
2	Q20/339	4/5/2020	Disconformidad tramitación arbitraje	Archivo

10.3. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ANTE LA INSPECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Cada vez con mayor frecuencia, se reciben oficios de la Inspección General de los Servicios dando traslado de solicitudes de personas que usan el formulario correspondiente al Libro de Sugerencias y Reclamaciones regulado en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, con una finalidad distinta a la regulada en la norma. Así, de una somera lectura de las solicitudes, se advierte que los interesados no pretenden manifestar ninguna "desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios" en sus relaciones con la Administración. Por el contrario, se trata de reclamaciones dirigidas frente a empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes. El ciudadano, por error, utiliza el formulario del Libro de Sugerencias y Reclamaciones regulado en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, en lugar de la Hoja de Quejas y Reclamaciones regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo.

En estos casos, cuando se recibe un formulario del Libro de Sugerencias y Reclamaciones (Decreto 262/1988) de una persona que en realidad pretende interponer una reclamación de consumo contra una empresa o profesional, no se tiene en cuenta la forma empleada sino el contenido y la finalidad. Por ello, en beneficio de la ciudadanía, se le da trámite como si se tratara de una Hoja de Quejas y Reclamaciones (Decreto 472/2019).

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	SSR/2019/0012846	11/3/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
2	SSR/2019/0012190	11/3/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
3	SSR/2019/0013079	11/3/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
4	SSR/2020/0001020	11/3/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
5	SSR/2020/0000493	18/5/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
6	SSR/2020/0001525	21/5/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
7	SSR/2020/0001715	21/5/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo
8	SSR/2020/0011598	12/11/2020	Disconformidad tramit. rec.	Archivo
9	SSR/2020/0012019	17/11/2020	Reclamación frente a empresa	Archivo

11. VIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

Como consecuencia de la alerta sanitaria no pudo celebrarse el tradicional Encuentro Técnico anual de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía. El mismo quedo pendiente de organizarse cuando la situación sanitaria lo permita.

Puede encontrarse información detallada de los Encuentros en:

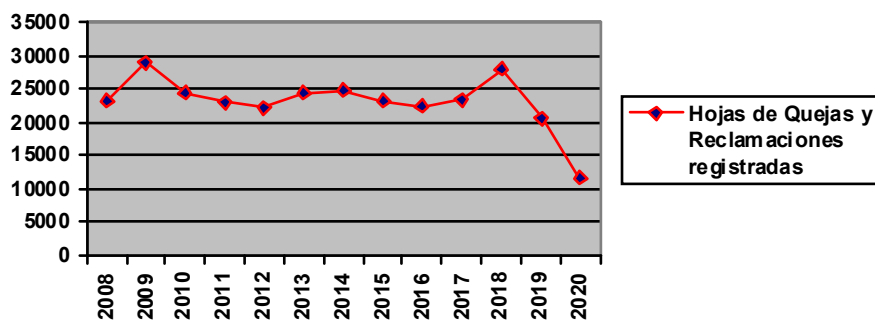
https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/encuentros_tecnicos_de_juntas_arbitrales_de_consumo_de_andalucia

VI.B. ÁREA DE RECLAMACIONES.

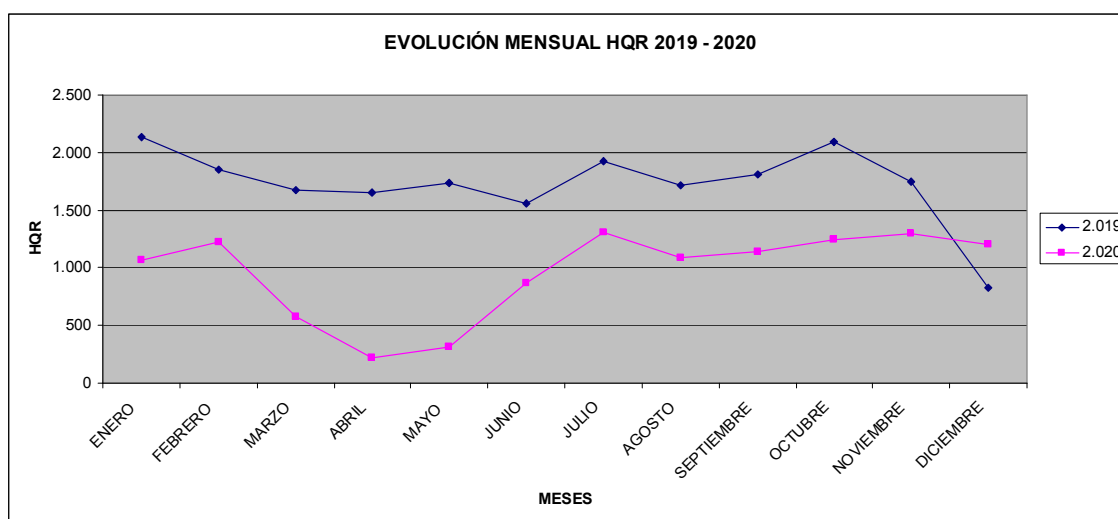
De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2019** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **20.739 reclamaciones**.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2020** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **11.557 reclamaciones**.

Ello supone que se ha producido un descenso en el número de reclamaciones durante el año 2020 de un **44%** respecto del año anterior.



Para una mejor comprensión de estos datos es conveniente analizar la evolución mensual de la recepción de hojas de quejas y reclamaciones, comparándola con el año anterior:



Existen varias posibles causas para explicar un descenso tan acusado:

En primer lugar, podría considerarse la influencia de la nueva regla de distribución de competencia territorial del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. En efecto, con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, permitía al consumidor elegir tramitar la hoja de quejas y reclamaciones en la OMIC de su localidad o en el Servicio Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía. En cambio, la nueva norma –vigente desde el 4 de diciembre de 2019- fija el criterio de que es competente para tramitar una hoja de quejas y reclamaciones el Servicio Público de Consumo más cercano, correspondiente al domicilio del reclamante. De esta manera se racionalizan las competencias y se evitan duplicidades. Podría pensarse que muchas reclamaciones que antes tramitaban los Servicios de Consumo autonómicos son gestionadas ahora por los Ayuntamientos. Sin duda hay municipios andaluces que han incrementado el número de hojas de quejas y reclamaciones tramitadas por efecto del nuevo Decreto 472/2019. Pero la gran mayoría de municipios siguen sin tramitarlas, como puede observarse en el gráfico inferior, procediendo a su traslado a la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía, tal y como prevé el propio Decreto para el caso de que el Ayuntamiento decida no ejercer la competencia propia de tramitación de reclamaciones (artículo 9.15.c de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía).

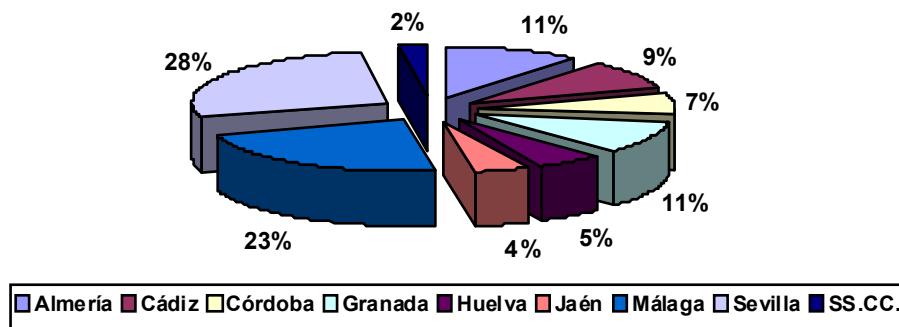
MUNICIPIOS EN PROVINCIAS	SÍ TRAMITAN HQR		NO TRAMITAN HQR		N/C		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	4	3,85%	33	31,73%	67	64,42%	104
CÁDIZ	1	2,22%	14	31,11%	30	66,67%	45
CÓRDOBA	18	23,38%	32	41,56%	27	35,06%	77
GRANADA	7	4,02%	89	51,15%	78	44,83%	174
HUELVA	20	24,69%	11	13,58%	50	61,73%	81
JAÉN	17	17,53%	63	64,95%	17	17,53%	97
MÁLAGA	3	2,91%	49	47,57%	51	49,51%	103
SEVILLA	2	1,89%	71	66,98%	33	31,13%	106
ANDALUCÍA	72	9,15%	362	46,00%	353	44,85%	787

En segundo lugar, no puede desconocerse el descenso sostenido que se viene produciendo desde 2018 en la tramitación de hojas de quejas y reclamaciones (mucho antes, pues, de la entrada en vigor del Decreto 472/2019, de 28 de mayo), así como el impacto decisivo que ha tenido la declaración del estado de alarma y el consiguiente cese de buena parte de la actividad económica. En efecto, como puede observarse en los gráficos anteriores, los meses de marzo, abril y mayo han experimentado un brusco descenso del volumen de reclamaciones, posiblemente debido a una menor conflictividad al reducirse el consumo y a una mayor dificultad en el acceso a los registros administrativos y oficinas donde obtener asesoramiento.

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

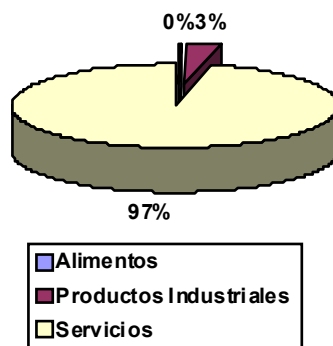
	2.019	2.020	%
ALMERÍA	2.130	1.274	-40%
CÁDIZ	1.569	1.075	-32%
CÓRDOBA	1.233	758	-38%
GRANADA	3.047	1.242	-59%
HUELVA	906	632	-30%
JAÉN	1.644	520	-68%
MÁLAGA	3.760	2.623	-30%
SEVILLA	6.157	3.164	-49%
SERVICIOS CENTRALES	293	269	-8%
TOTAL	20.739	11.557	-44%

A continuación su representación gráfica:



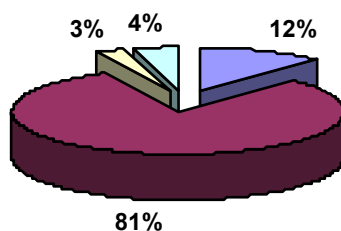
La distribución de estas reclamaciones **por familias**:

	2.019	2.020	%
Alimentos	58	24	-59%
Productos Industriales	689	394	-43%
Servicios	19.992	11.139	-44%
TOTAL	20.739	11.557	-44%



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

	2.019	2.020	%
Denuncias	2.238	1.414	-37%
Reclamaciones	16.600	9.305	-44%
Quejas	1.064	332	-69%
Denuncias-Reclamaciones	837	506	-39%
TOTAL	20.739	11.557	-44%



■ Denuncias	■ Reclamaciones	■ Quejas	■ Denuncias-Reclamaciones
-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Los **sectores más reclamados** han sido:

2.019		2.020	
Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio	Reclamaciones	Grupo de Producto o Servicio
4.659	Servicios de Comunicaciones	1.922	Minoristas
3.081	Minoristas	1.893	Servicios de Comunicaciones
2.383	Servicios Esenciales	1.468	Servicios Esenciales
1.385	Servicios Sanitarios	992	Servicios Sanitarios
1.272	Financieras e Inversión	817	Hostelería y Turismo
1.072	Transportes	724	Financieras e Inversión
1.038	Servicios de Asistencia Técnica	602	Servicios de Asistencia Técnica
948	Hostelería y Turismo	569	Vehículos
936	Vehículos	460	Transportes
657	Servicios de Ocio y Juego	413	Servicios de Ocio y Juego
590	Restauración	265	Seguros
586	Seguros	195	Restauración

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

2.019

- Desatención a los consumidores
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- 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
- Daños materiales
- Bancos: Irregularidad en operaciones bancarias

2.020

- Desatención a los consumidores.
- Irregularidades en la calidad de los servicios.
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Telecomunicaciones: Facturación.
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente.
- Contratos: desistimiento.
- Agencias de viajes: no devolución por cancelación de viaje.
- Suministro: disconformidad con los consumos.

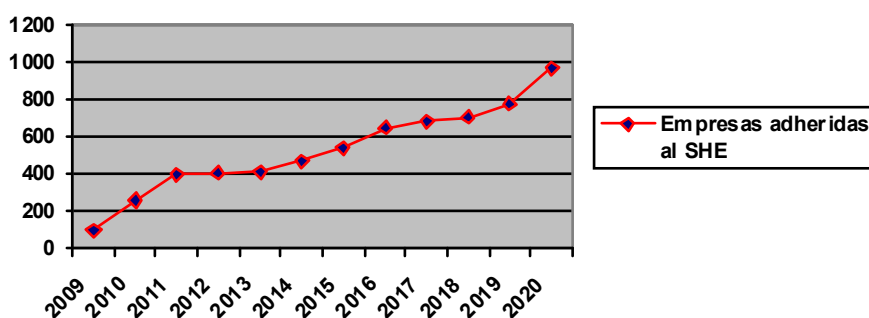
➤ El Sistema Hoj@ de Reclamaciones Electrónicas:

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). Actualmente dicha Orden sigue vigente, si bien el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, ha sido derogado por el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa

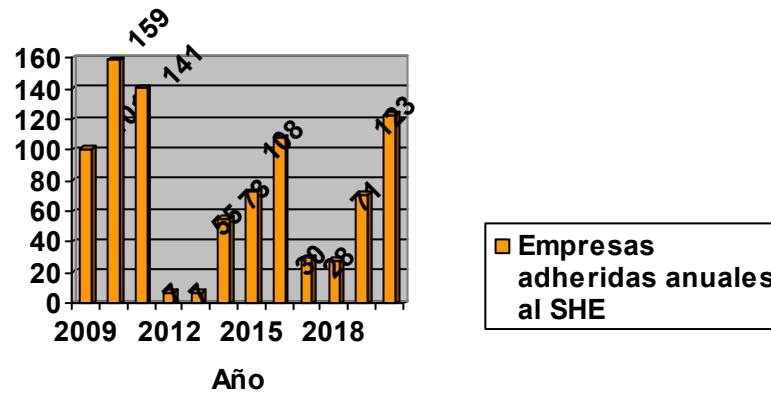
Se trata HOJ@ de un sistema informático, en la actualidad perteneciente a la Consejería de Salud y Familias, que permite la adhesión voluntaria de empresas (a través de certificado digital), para que las personas consumidoras puedan interponerles hojas de reclamaciones de manera electrónica (utilizando para ello certificado digital). El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permite:

- Presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones de manera telemática a alguna de las empresas adheridas al sistema: 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).
- Consultar el estado en el que se encuentra una Hoja de Quejas y Reclamaciones presentada a una empresa adherida.
- Presentación electrónica a la Administración de una Hoja de Quejas y Reclamaciones: se trata de un registro administrativo telemático.

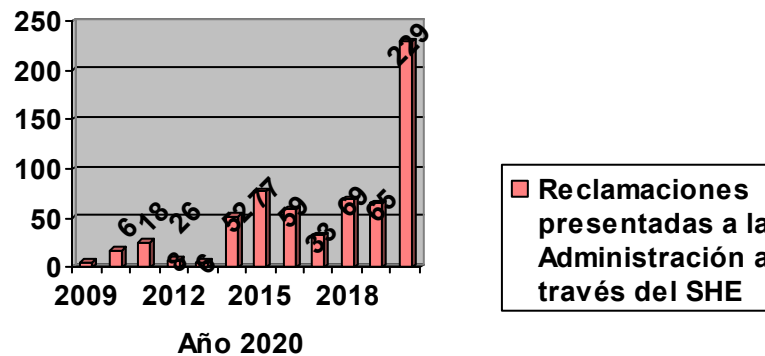
El año **2020** se han adherido **123 nuevas empresas** a Hoj@, con lo que se ha llegado a **967 empresas adheridas** al finalizar el año. La evolución ha sido la siguiente:



Como puede observarse, las mejoras introducidas en la aplicación han mejorado la confianza en la misma tanto de las empresas como de las personas consumidoras.



Durante 2019 **se han presentado 229 hojas de reclamaciones electrónicas**, lo cual supone un máximo histórico de este tipo de presentación.



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 compromiso en el cumplimiento de los laudos que se dicten. Por ese motivo se firmaron convenios de adhesión a la misma con las principales asociaciones empresariales del sector turístico de Málaga. Desde la Sección de Arbitraje Turístico se realizan campañas de adhesión para conseguir que las empresas del sector se adhieran al sistema arbitral como vía de solución extrajudicial de conflictos. Dichas campañas se llevan a cabo tanto a través del sistema de entrevistas personalizadas llevadas a cabo por una empresa especializada, como a través del envío desde la Sección de Arbitraje de cartas a los titulares de los establecimientos turísticos, invitándoles a adherirse al sistema arbitral.

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

Durante 2020 **se han recibido 13 solicitudes de arbitraje en la Sección de Arbitraje Turístico**, si bien 12 fueron archivadas por no aceptar las empresas reclamadas someterse al arbitraje de consumo y 1 seguía en tramitación al finalizar el año. No se ha adherido ninguna nueva empresa en 2020 por lo que se mantiene el número total de empresas adheridas a esta Sección en 1.061.

VIII. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD CONFORME AL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE.

Con carácter anual, las entidades acreditadas pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior.

ASPECTOS DE LA ACTIVIDAD	COMENTARIO
Número de litigios recibidos. Causas y sector económico	1.167 solicitudes de arbitraje. Servicios de telecomunicaciones y suministros energéticos
Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios	En servicios de telecomunicaciones: incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. En servicios de suministros energéticos: daños de sobretensión o corte de suministro, discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas
Recomendaciones para evitar los litigios	www.consumoresponde.es
Litigios inadmitidos y causas	122 solicitudes inadmitidas (9%) por carecer el solicitante de la condición de consumidor final, no tratarse el litigio de una relación de consumo o existir indicio racional de delito.
Procedimientos que no finalizan con laudo y causas	718 procedimientos (55.27% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 193 (15%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; en 120 (9%) se desistió el solicitante; 122 (9%) fueron inadmitidos; 104 (8%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 179 (14%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación.
Duración media del procedimiento	158 días media; 90 días mayoritariamente.
Índice de cumplimiento voluntario	La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente (99%)
Cooperación con redes de entidades acreditadas	No existen redes de entidades acreditadas. No obstante, se participa en la Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo, así como en el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
Evaluación de eficacia del procedimiento	El procedimiento es altamente eficaz. No obstante, sería necesario mejorar su regulación para agilizarlo; racionalizar la organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo para adaptarlo al Estado autonómico; incrementar la financiación de las Juntas Arbitrales de Consumo; incrementar la adhesión empresarial; y regular la acreditación y designación de árbitros de consumo.
Formación a árbitros y funcionarios	No existe un plan de formación específico. No obstante la Junta de Andalucía concede subvenciones a las organizaciones de personas consumidoras para la realización de acciones formativas; anualmente se celebra los Encuentros Técnicos de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía y Jornadas de Consumo; y el personal funcionario tiene acceso al plan formativo para empleados públicos del Instituto Andaluz de Administración Pública.



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias