



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias
Dirección General de Consumo

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

2021



Mayo de 2022

Calle Castelar, 22

41071 Sevilla

T: 955006300

juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es





SUMARIO		PÁG
I	EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
I.1	CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	4
I.2	TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	5
I.3	ÓRGANOS ARBITRALES	11
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
V.1	CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA, ACREDITACIÓN Y FUNCIONES	17
V.2	PERSONAL DEL SERVICIO	26
V.3	MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS	28
VI	RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	30
VI.1	SOLICITUDES DE ARBITRAJE	30
VI.2	TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA	37
VI.3	AUDIENCIAS ARBITRALES	39
VI.4	LAUDOS ARBITRALES	41
VI.5	LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN	42
VI.6	MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL	48
VI.7	ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	49
VI.8	REUNIONES DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	50
VI.9	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	51
VI.10	VIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JAC DE ANDALUCÍA	52
VI.11	LA RED ANDALUZA DE ARBITRAJE DE CONSUMO	53
VI.12	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	54
VI.13	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	55
VI.14.	SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO	59
VII	HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	60
VII.1	DATOS ESTADÍSTICOS	60
VII.2	EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS	65
VIII	RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD (ART. 38 DE LA LEY 7/2017)	67
ANEXO	CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA	69





NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el año 2021. 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 2021

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

I.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. Son personas consumidoras y usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

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.
- **Participación**, porque el arbitraje de consumo es un servicio público que presta la Administración en colaboración con las organizaciones empresariales y de personas consumidoras.





I.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, que la remitirá a la Comisión.
En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo, 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, 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 para 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, que la trasladará a la Comisión.
- **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:





- a) La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y sí a la municipal o provincial.
- b) 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.
- c) 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. La audiencia puede ser presencial, telemática o por escrito, a elección de la persona consumidora.

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:



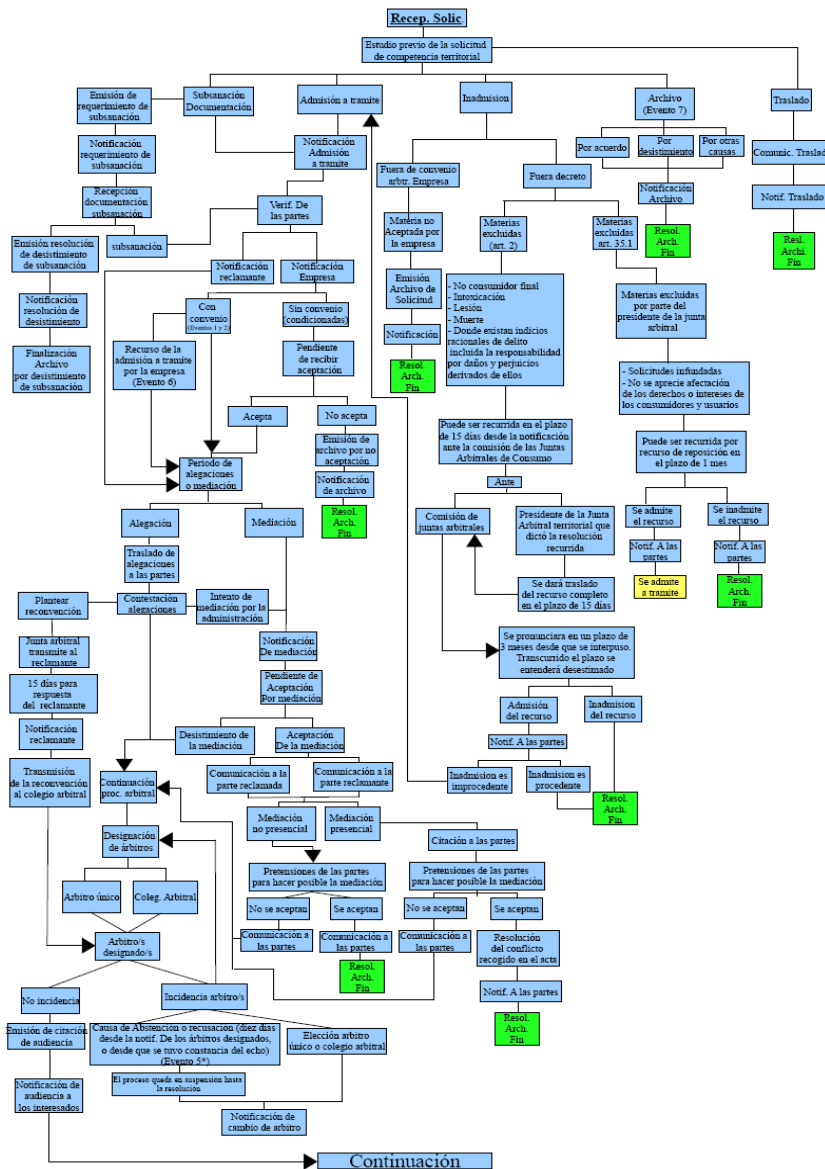


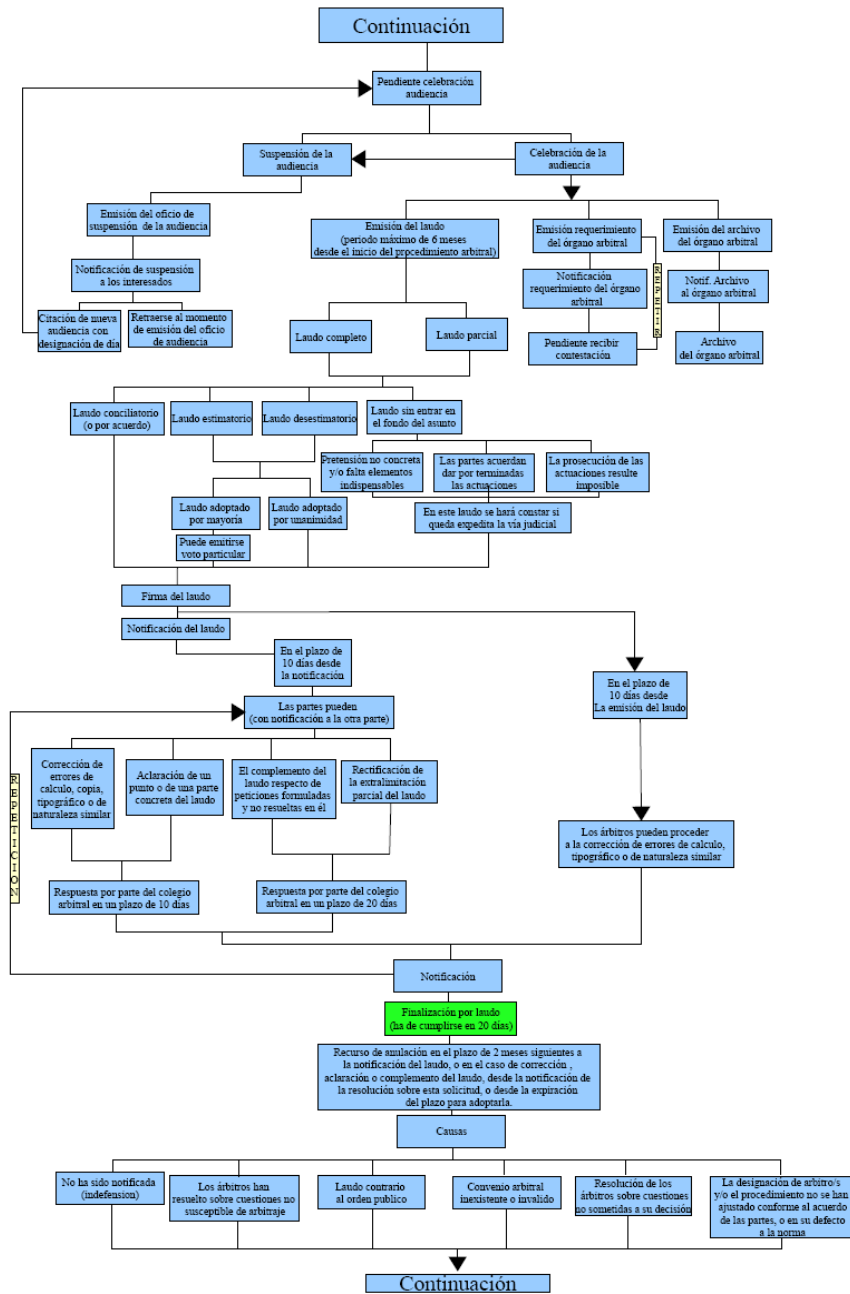
- a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no exista o no sea válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidora y empresarial) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema 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.

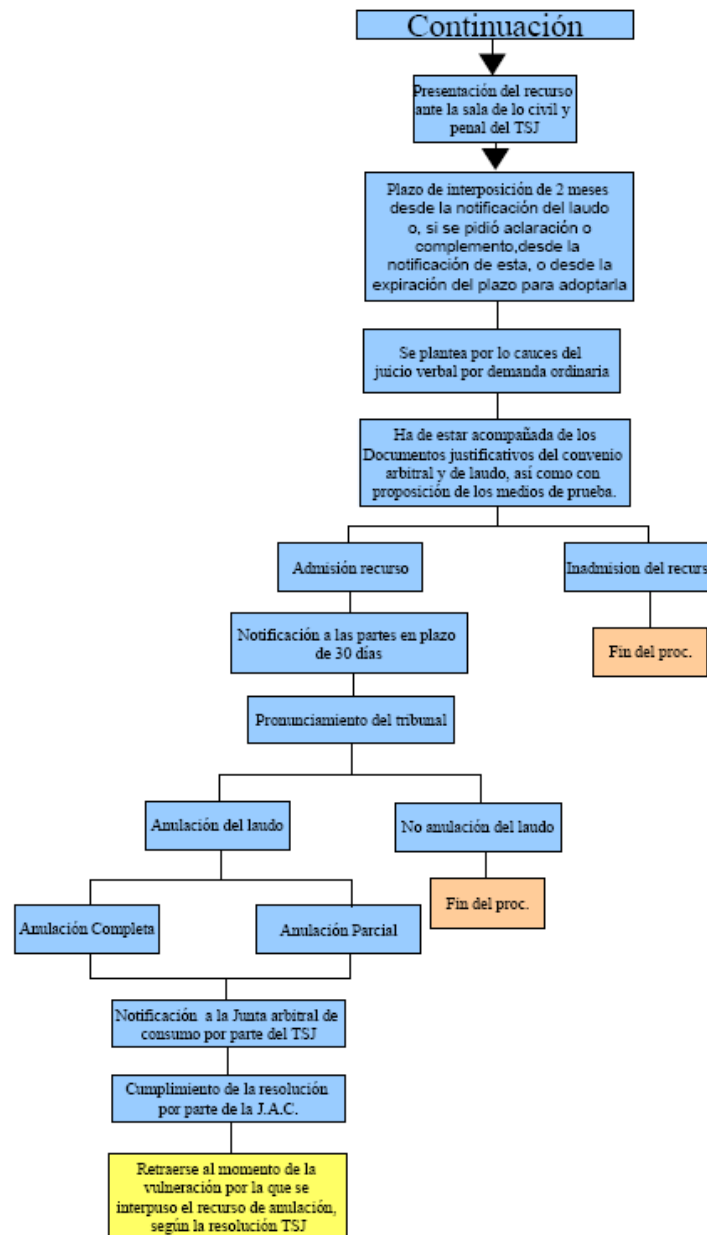




Esquema del procedimiento arbitral ordinario









I.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. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía sigue, además, los Criterios Orientadores del Consejo Andaluz de Consumo relativos a la personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, aprobados el 24 de junio de 2021.

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. El Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa también 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:

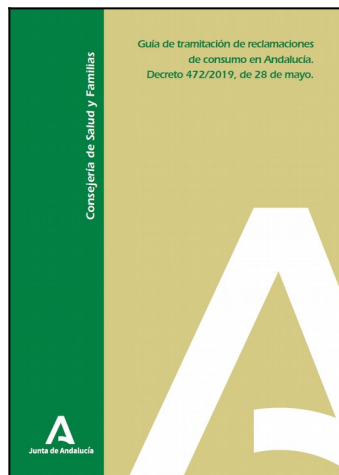
- Aquellos que las partes hayan acordado.
- Aquellos que la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo haya acordado siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

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.





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**. El mismo ha sido objeto de una profunda revisión y mejora tanto de aspectos de diseño, como de accesibilidad y corrección de errores. Para utilizarlo se 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 intentan que las partes alcancen un acuerdo y pueden llegar a proponer una 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 2021** se han celebrado un total de **34 reuniones**, suponiendo un gasto de **79.837,80 €** con cargo al programa presupuestario 44H 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	64.635,27 €
Dietas a representantes de FAMP	2.757,80 €
Dietas a representantes de CEA	3.479,88 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	2.978,58 €
Dietas a representantes de ADICAE	3.068,84 €
Dietas a representantes de FACUA	2.978,58 €

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 2021** se han celebrado un total de **70 reuniones**, suponiendo un gasto de **71.376,70 €** con cargo al programa presupuestario 44H 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	43.125,06 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	9.657,82 €
Dietas a representantes de ADICAE	8.574,70 €
Dietas a representantes de FACUA	10.109,12 €

Para más información sobre la actividad del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en 2021 puede consultarse: www.consejoconsumidoresandalucia.es





V. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES Y ARBITRAJE.

V.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 Usuarias.

El Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje ha sido durante 2021 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 2021

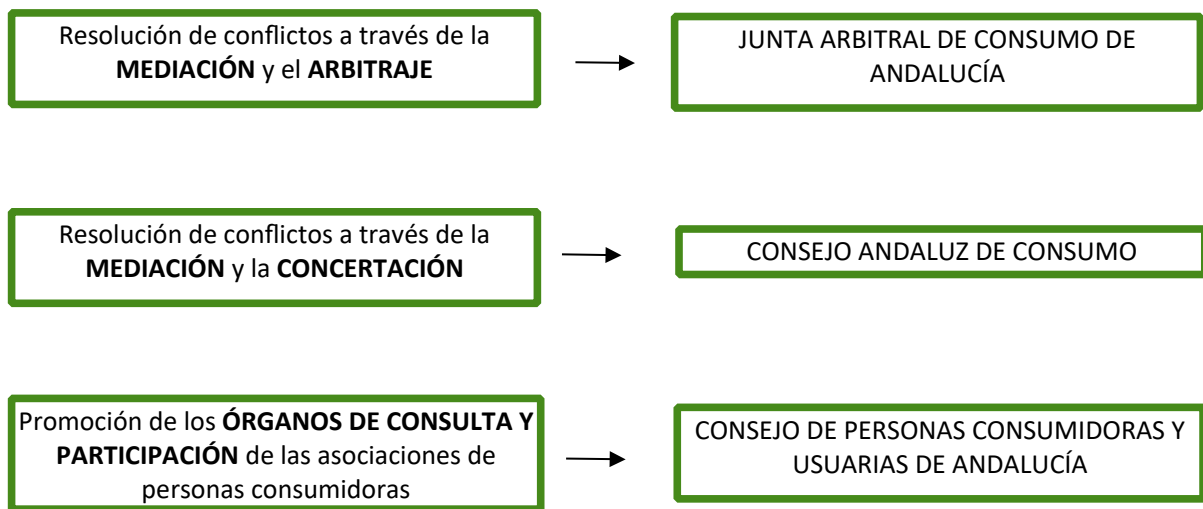
- **Dirección:** Castelar, 22, 1ª planta. C.P. 41071 Sevilla.
- **Correos electrónicos:**
 - Junta Arbitral de Consumo: juntaarbitralconsumo.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo Andaluz de Consumo: cac.csalud@juntadeandalucia.es
 - Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía: ccu.csalud@juntadeandalucia.es
 - 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.





CARTERA DE SERVICIOS QUE SE PRESTARON EN 2021

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 2021):

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 hasta el 7/11/2021) y Pilar Bartolomé Hernández (Directora General desde el 8/11/2021)	Daniel Escalona (Jefe de Servicio)	JA, AACC, CEA y FAMP
CPCUA	Decreto 58/2006, de 14 de marzo	Isabel Peñalosa (AL ANDALUS) hasta el 30/9/2021 y Jordi Castilla (FACUA , en funciones desde el 1/10/2021)	Daniel Escalona Rodríguez (titular) / Margarita Polvillo Gómez (suplente)	AACC





ÁREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO EN 2021:

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 SISCOS y, en su caso, traslado de las mismas.
- Fijación de criterios comunes con los Servicios Provinciales de Consumo en la tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Supervisión y gestión del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.
- 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 Usuaris 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 Usuaris 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.





- **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 **18** Juntas 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 nueve Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otra en 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, renovado el 2 de julio de 2021. 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 2021 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 primera entidad de Andalucía que obtuvo dicha acreditación. 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:**

Tras 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. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía se adscribe, pues, a dicha Consejería de la siguiente manera:





- **PRESIDENCIA:**

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 SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO:**

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).

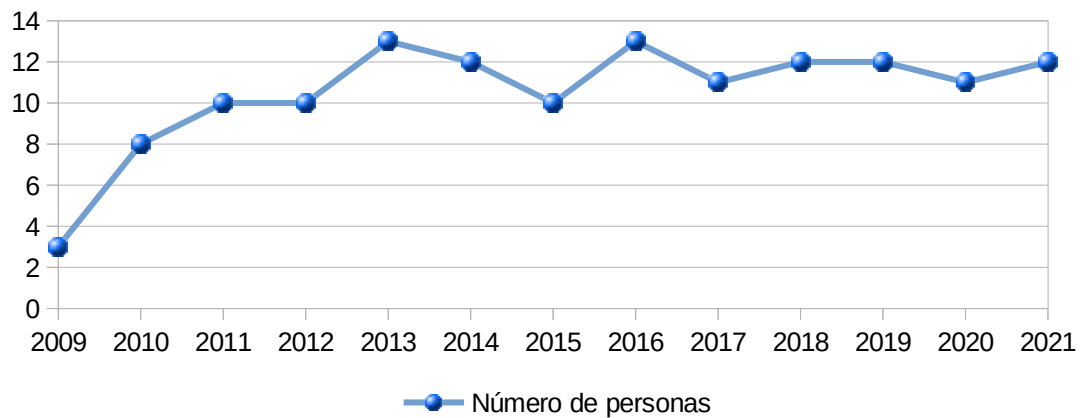
Andalucía





V.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 2021 con 12 funcionarios, uno más que el año anterior, siendo la evolución la siguiente desde el año 2009:



Los funcionarios que en 2021 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
CALVO CERDERA, JESÚS CARLOS	ASESOR TÉCNICO JUNTA ARBITRAL	750671	jesusc.calvo@juntadeandalucia.es
CASTAÑO RUIZ, CARMEN	DEP. CONCERTACION CONSUMO (CAC)	763912	mcarmen.castano@juntadeandalucia.es
CORTÉS TRANCOSO, LUISA	AUX. ADVO. REGISTRO	764101	luisa.cortes@juntadeandalucia.es
COSANO FERNÁNDEZ, JUAN CARLOS	ADMINISTRATIVO	764157	juanc.cosano@juntadeandalucia.es
DELGADO LEAL, SERGIO	ADMINISTRATIVO	763013	sergio.delgado@juntadeandalucia.es
ESCALONA RODRÍGUEZ, DANIEL	JEFE DE SERVICIO	764097 697650	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
SÁNCHEZ CANTILLANA, ROCÍO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	764063	rocio.sanchez.cantillana@juntadeandalucia.es
VEGA RAMOS, CARMEN	NEGOCIADO ACTUACIONES	764155	mcarmen.vega.r@juntadeandalucia.es
VICENTE FERNÁNDEZ, INMACULADA DE	NEGOCIADO INFORMACIÓN	764158	mariai.vicente@juntadeandalucia.es





Ha causado alta en el año 2021 la funcionaria interina doña Rocío Sánchez Cantillana, por adscripción provisional en virtud del art. 29 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	Dotada y ocupada (servicio en otro C.D.)
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 desdotada
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	Dotada y ocupada
2055410	15	Administrativo	Dotada y ocupada (Adscripción funcional)





V.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 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 de reuniones “Itálica”:** 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) **Aula de formación:** 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.



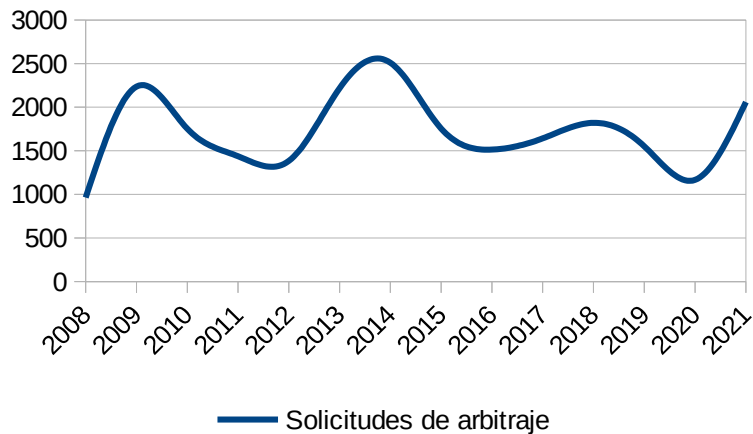


VI. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

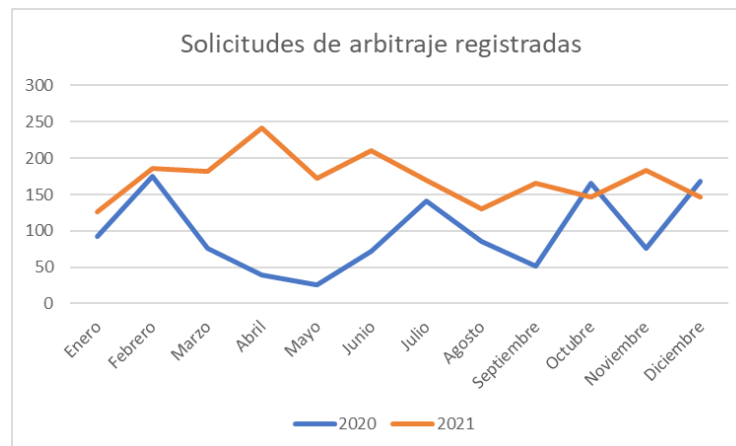
La actividad ordinaria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante 2021 fue la siguiente:

VI.1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

En año 2021 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **2.059** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un incremento con respecto a 2020 de **un 76,44%** (892 solicitudes más) como puede observarse en la siguiente gráfica:



Una vez recuperada una cierta normalidad sanitaria y eliminadas las restricciones a la movilidad y al acceso a los establecimientos, se comprueba una recuperación de la actividad económica y, en consecuencia, un incremento de la conflictividad en materia de consumo. Como puede observarse en la evolución mensual de las solicitudes recibidas, las variaciones son menos acusadas a excepción del pico de abril:





Por su parte, durante el año 2021 se han **finalizado** en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de **1.686 expedientes**, lo que supone un **incremento del 29,8%** con respecto al año anterior (387 expedientes más).

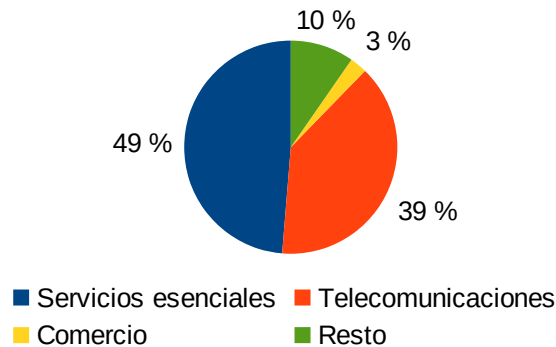
A diferencia del año anterior, en el 2021 **la mayor parte de las solicitudes recibidas se refieren a conflictos en materia de energía** como consecuencia del sensible aumento de los costes de la misma, los retrasos en la facturación y los sucesivos cambios en la normativa que han complicado aún más un mercado ya de por sí bastante complejo. En segundo lugar están las solicitudes en materia de telecomunicaciones que se refieren mayoritariamente a incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. Ya en tercer lugar y a mucha distancia se encuentran las solicitudes por conflictos surgidos en materia de comercio minorista (garantías comerciales, derecho de desistimiento, asuntos sobre comercio electrónico, etc.).

GRUPO ACTIVIDAD	HOMBRE	MUJER	NO COMPLETADO	NO PROCEDE	EN BLANCO	TOTAL GRAL	%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4					4	0,19 %
COMUNICACIONES, SERVICIOS DE	455	339	8	1		803	39,00 %
ENERGÍA SOLAR		1				1	0,05 %
ENSEÑANZA	9	15				24	1,17 %
ESTACIONES DE SERVICIO		2				2	0,10 %
ESTÉTICA	1	4				5	0,24 %
FABRICANTES	5	1				6	0,29 %
FINANCIERAS E INVERSIÓN	3	5				8	0,39 %
FLORISTERÍAS, JARDINERÍAS Y ANIMALES	3					3	0,15 %
HOSTELERÍA Y TURISMO	7	10				17	0,83 %
IMPORTADORES / DISTRIBUIDORES	8	5				13	0,63 %
LIBRERÍA Y PAPELERÍA	1					1	0,05 %
MAYORISTAS		2				2	0,10 %
MINORISTAS	30	22	1	1		54	2,62 %
OCIO Y JUEGO, SERVICIOS DE	2	1				3	0,15 %
OTROS SERVICIOS	5	5	1			11	0,53 %
PROFESIONALES LIBERALES	1	2				3	0,15 %
RESTAURACIÓN	2	1				3	0,15 %
SEGUROS	3					3	0,15 %
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	9	2				11	0,53 %
SERVICIOS DEL HOGAR	2	4	1			7	0,34 %
SERVICIOS ESENCIALES	601	387	6	9		1003	48,71 %
SERVICIOS SANITARIOS	4	1				5	0,24 %
TRANSPORTES	15	8				23	1,12 %
VEHÍCULOS	31	4				35	1,70 %
VIVIENDA	4	2				6	0,29 %
(en blanco)	2		1			3	0,15 %
Total general	1207	823	18	11		2059	100,00 %
PORCENTAJE	58,62 %	39,97 %	0,87 %	0,53 %	0,00 %	100,00 %	

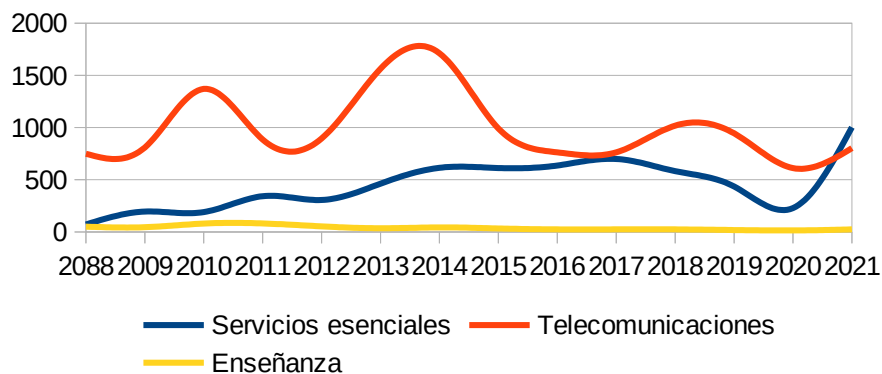




Entrando al detalle del número de solicitudes de los sectores de económicos más significativos en la Junta arbitral, se puede observar lo siguiente:



- En 2021 se observa un **importante incremento del número solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones** que pasan de 611 a 803 (un 31,42 % más). Sin embargo, el enorme aumento de las solicitudes en materia de energía hace que, en términos relativos, las solicitudes de telecomunicaciones representen un porcentaje menor en 2021 que en el año anterior, pasándose de 52% a un 39% del total.
- Con respecto a las **solicitudes relacionadas con el sector energético se observa un importante aumento relativo y absoluto**. En efecto, el número de solicitudes ha pasado de ser 228 en 2020, a 1.003 en 2021 (un **incremento del 340%**). Esto provoca que representen un 48% del total, frente al 20% que suponían en 2020.
- En cuanto al resto de sectores se mantienen en niveles no representativos. El sector de **comercio minorista**, que tuvo un importante incremento en 2020, vuelve a los niveles anteriores a la pandemia. Así, se pasa de 192 solicitudes en 2020 (un 16% del total en ese año), a 54 solicitudes en el año 2021 (un 3% del total), lo que supone un descenso **del 72%**.





Por consiguiente, se pueden extraer las siguientes conclusiones con relación a los datos de solicitudes de arbitraje en 2020:

- Se ha incrementado de manera importante el número de solicitudes a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía para solucionar conflictos de consumo (un 76,44% más). Ello se debe, por supuesto, a un incremento de la conflictividad en materia de consumo, en buena parte debida al aumento de la actividad económica tras los meses de restricciones por la situación sanitaria. Pero el aumento de conflictividad no explica por si mismo este notable incremento. Aunque se analizará más adelante, es preciso tener en cuenta que las hojas de quejas y reclamaciones tramitadas han experimentado también un incremento pero mucho menor (del 16%). Por consiguiente, la ciudadanía ha aumentado su confianza en el Sistema Arbitral de Consumo gestionado por la Junta de Andalucía para resolver sus conflictos, especialmente en los casos en los que las empresas reclamadas están adheridas al mismo (como es el caso de las que operan en los sectores energéticos y de telecomunicaciones).
- Se ha incrementado de manera significativa la productividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, que ha pasado a finalizar un 30% más de expedientes que en el año anterior.
- Se consolida la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía como un órgano de resolución de conflictos no generalista sino monopolizado por los sectores energético y de telecomunicaciones, que suponen un 87% del total de las solicitudes recibidas.

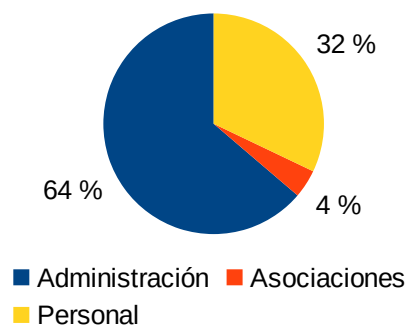




Respecto a la **procedencia de las personas que solicitan arbitraje** de consumo en nuestra Junta Arbitral, se observa que la mayoría de las solicitudes proceden de Andalucía, y, dentro de esta, de Sevilla. Sólo 18 se han presentado de fuera de Andalucía. Las **solicitudes a través de la Oficina Virtual de Consumo** son claramente minoritarias (12 % del total) aunque han experimentado un notable incremento (de 16 solicitudes telemáticas en 2020 se ha pasado a 248 en 2021, esto es, **un 1.450% más**). La clasificación en función de la provincia de presentación es la siguiente:

PROVINCIA	PRESENCIAL	TELEMÁTICA	TOTAL GRAL
Alicante/Alacant	1		1
Almería	150	17	167
Badajoz	3		3
Balears (Illes)		1	1
Barcelona	1		1
Bizkaia	1		1
Cádiz	194	23	217
Ceuta	1		1
Ciudad Real	1		1
Córdoba	194	19	213
Granada	206	26	232
Huelva	47	9	56
Jaén	131	21	152
León	1		1
Madrid	1	2	3
Málaga	200	40	240
Melilla	2		2
Sevilla	674	90	764
Tarragona	1		1
Toledo	1		1
Valencia/València	1		1
Total general	1811	248	2059

Respecto a la **forma de presentación**, las solicitudes de arbitraje que se han finalizado en 2021 han sido presentadas en un 64% de los casos a través de otras Administraciones Públicas; en un 32% por los propios ciudadanos; y en un 4% a través de las asociaciones de consumidores, porcentajes similares a 2020.





Por lo que respecta a la **cuantía de las pretensiones**, en la gran mayoría de las solicitudes no se concreta ninguna cantidad sino que se persigue una refacturación por parte de la empresa reclamada o por el propio órgano arbitral en el laudo.

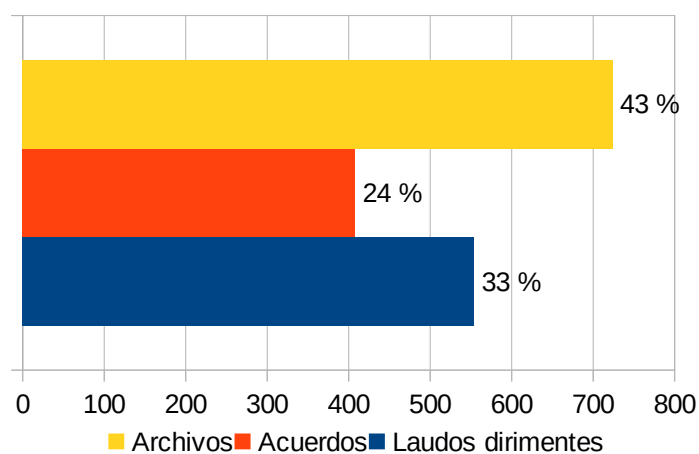
En cuanto a los **tipos de arbitrajes solicitados**, la mayoría de los solicitantes optan por el arbitraje en equidad tal y como refleja el siguiente cuadro:

TIPO	Total	%
Derecho	832	40,04%
Equidad	1.227	59,06%
Total	2.059	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 1.686 solicitudes tramitadas en el año 2021, las **causas de finalización** fueron las siguientes:

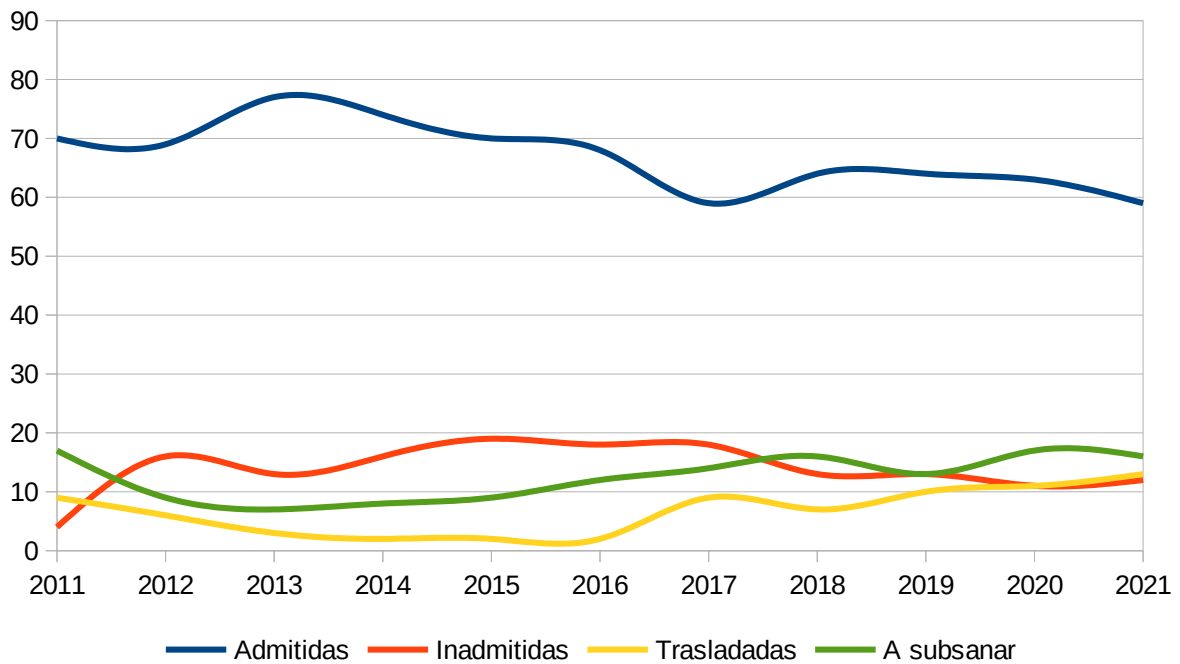
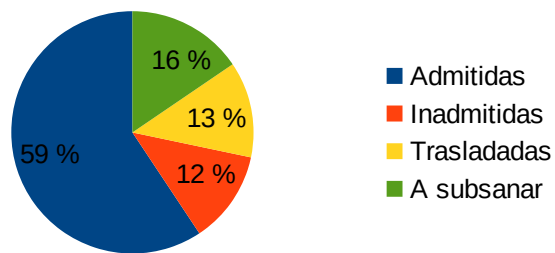
CAUSAS	Archivo no aceptación empresarial	Archivo otras causas	Laudo de archivo	Desistimiento	Inadmisión	Inhibición traslado	Laudo conciliatorio	Laudo no conciliatorio	Mediación	TOTAL
Nº	149	54	35	193	240	246	31	554	184	1.686
%	8,8%	3,2%	2,1%	11,4%	14,2%	14,6%	1,8%	32,9%	11%	100%

Estas causas pueden agruparse de la siguiente manera:





En el siguiente gráfico se refleja la **calificación inicial** que recibieron las solicitudes en 2021:

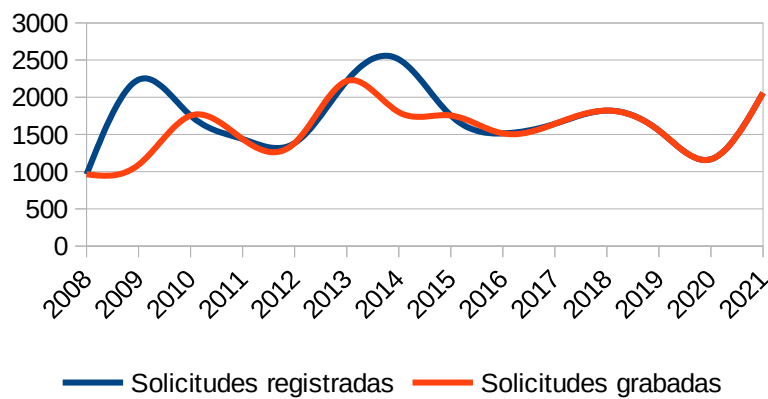




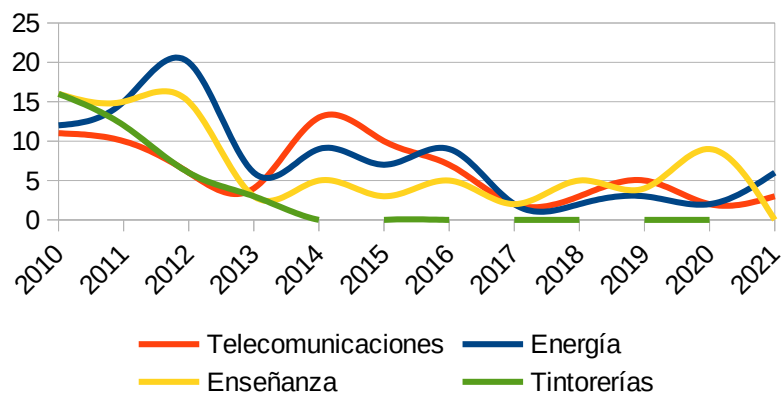
VI.2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

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 los expedientes finalizados en el año 2021 el tiempo medio empleado en registrar los expedientes desde la fecha de su registro de entrada hasta su grabación en SISCOM es de **19 días**.



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

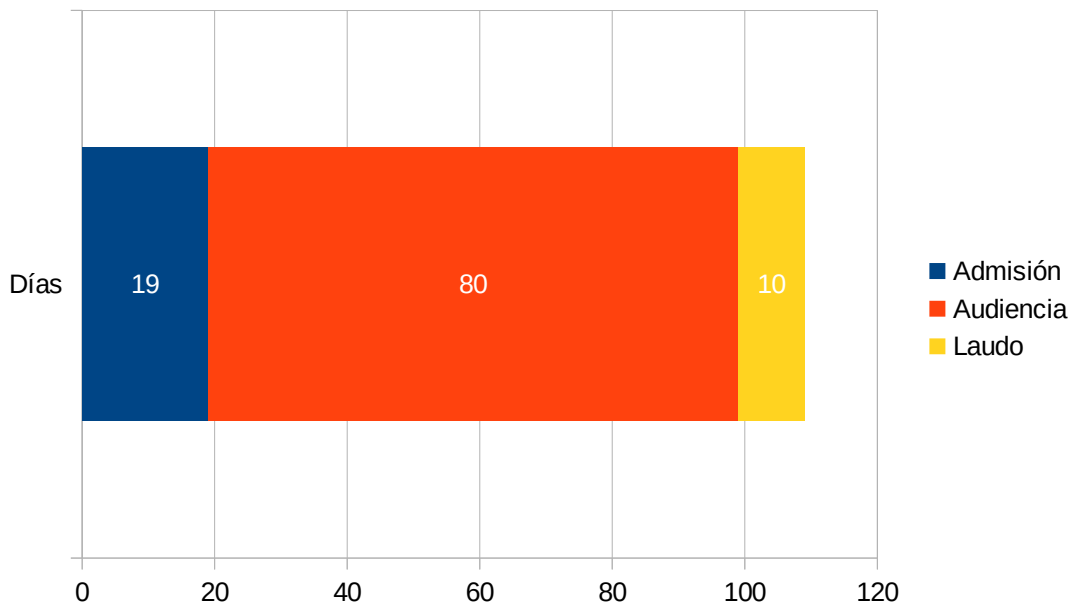




Como puede observarse, se ha producido un incremento en los tiempos de tramitación como consecuencia directa del aumento de solicitudes en materia de energía.

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.

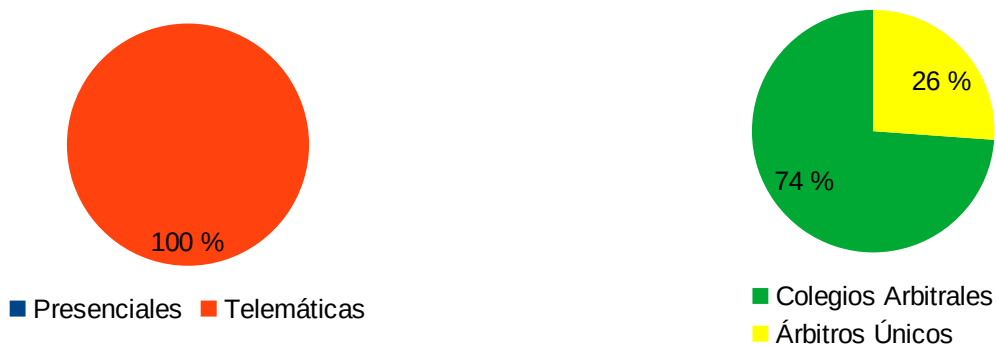
En 2021, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **108,6 días**, con lo que se ha logrado una reducción de 50 días con respecto al año anterior.



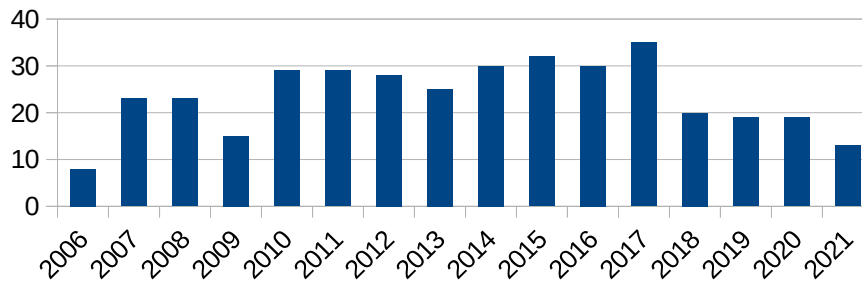


VI.3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

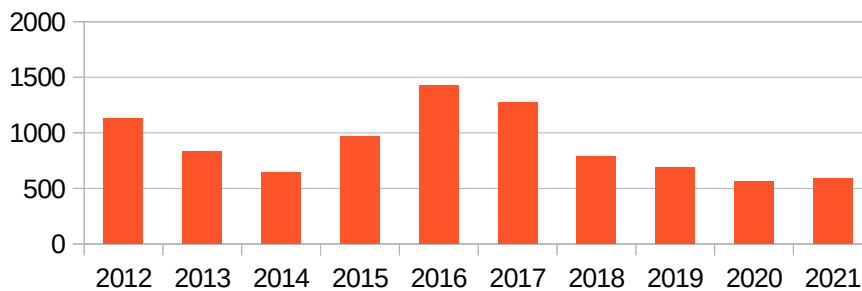
En 2021 se celebraron 585 audiencias, todas ellas de manera telemática, de las cuales 432 mediante Colegios Arbitrales y 153 mediante Árbitros Únicos. La diferencia entre el número de expedientes finalizados por laudos en 2021 (620) y el número de audiencias (585) se explica porque hay expedientes cuya audiencia se celebró en el año 2020 pero se finalizaron en el año 2021.



Durante 44 semanas del año se celebraron audiencias, resultando una media de 13 expedientes vistos en audiencia cada semana.



■ Expedientes semanales en audiencia



■ Expedientes anuales en audiencia





La distribución en 2021 de las audiencias fluctuó según los meses siendo la más habitual la siguiente:

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
09:00	TELECOMUNICACIONES 5 expedientes CA		ENERGÍA 4 expedientes CA	TELECOMUNICACIONES 4 expedientes AU	
11:30	TELECOMUNICACIONES 5 expedientes CA				
12:00		ENERGÍA 4 expedientes CA			

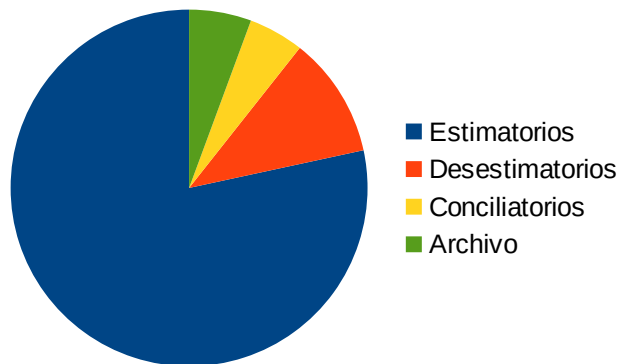




VI.4. LAUDOS ARBITRALES.

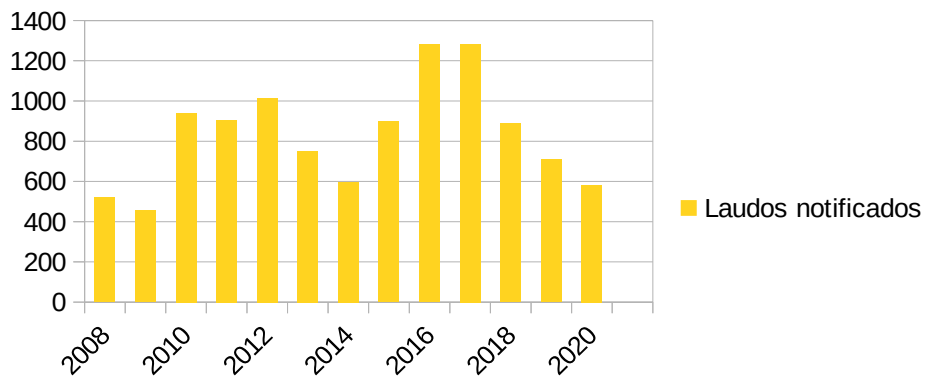
De los 1.686 expedientes de arbitraje tramitados en el año 2021, un total de 620 fueron finalizados mediante laudo según la siguiente distribución según su carácter:

CARÁCTER DEL LAUDO	NÚMERO	PORCENTAJE
DESESTIMATORIO	68	11%
ESTIMATORIO	486	78%
CONCILIATORIO	31	5%
ARCHIVO	35	6%



La cuantía de los laudos en los que se registran cantidades es de un total de 4.486 €, con una **cuantía media de 86,64 €**.

Por lo que respecta a los **laudos notificados** en el año 2021, han sido **604**.





VI.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 36 árbitros.

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





ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS DE ANDALUCÍA MÁS REPRESENTATIVAS
AL ANDALUS⁽¹⁾
Lora León, Pilar
Peñalosa Vázquez, Isabel
Pérez Arévalo, Antonio
ADICAE
Prado Pérez de Lara, Miriam
Prado Cala, 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

(1) Mediante Resolución de la Directora General de Consumo, de 3 de diciembre de 2021, se acordó revocar la condición de más representativa de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS. En consecuencia, a partir de dicha Resolución, la citada Federación no puede disfrutar de los beneficios que otorga el artículo 11 del Decreto 121/2014, de 26 de agosto, entre los que se encuentran proponer a la persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo las personas que actuarán como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella. Por consiguiente, causaron baja del censo de árbitros aquellos propuestos por la Federación AL-ANDALUS, resultando válidas y vigentes las designaciones de árbitros realizadas antes del 3 de diciembre de 2021 a los efectos de redacciones y aclaraciones de laudos, así como tramitación de indemnizaciones.





ÁRBITROS PROPUESTOS POR 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⁽²⁾
Racionero Chacón, Ana María
APAT^{(2) y (3)}
Silva Calero, Francisco
TYLDA
Esteban Ruiz, Eva M ^a
Urquiza Porras, M ^a de los Ángeles
COII
Florencio Lora, Rafael

(2) Con fecha 3 de diciembre de 2021 expiró el plazo de 90 días otorgado a ARBITEL y APAT para que acreditaran su inscripción como asociaciones empresariales o profesionales en el registro del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (en adelante CARL), de conformidad con el artículo 16.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; y con los Criterios Quinto.3.c.2º y Quinto.7 de los Criterios orientadores del Consejo Andaluz de Consumo relativos a las personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, aprobados por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 24 de junio de 2021. Al no acreditarse los requisitos exigidos, las personas propuestas por estas organizaciones como árbitros perdieron esta condición y no pudieron ser designadas en los procedimientos arbitrales ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

(3) Mediante Resolución del presidente de la Junta Arbitral, de 21 de julio de 2021, se reintegra al árbitro propuesto por APAT en la lista de árbitros acreditados, dando cumplimiento a la sentencia número 77, de 8 de abril de 2021, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 5 de Sevilla.





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 pages of a standardized form for arbitrators in the Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.
- **Page 1 (Anexo II):** 'DATOS DEL ÁRBITRO'. It includes fields for name, address, contact information, and a section for 'LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN'.
- **Page 2 (Anexo III):** 'EXPERIENCIA Y FORMACIÓN'. It contains a list of checkboxes for various professional and academic qualifications, and a table for 'FORMACIÓN' with columns for 'Módulo', 'Fecha', and 'Nota'.
- **Page 3 (Anexo III):** 'DECLARACIÓN Y COMPROMISO'. It features a 'DECLARACIÓN Y COMPROMISO' section with checkboxes for legal and ethical commitments, and a 'DOCUMENTACIÓN, AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO' section for document uploads and consent.

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).






FICHA DE ÁRBITRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA		Nº Registro
1 DATOS DEL ÁRBITRO		
NOMBRE		
APELLIDOS		
ORGANIZACIÓN PROPONENTE		
FECHA DE INSCRIPCIÓN		
CATEGORÍA DE ÁRBITRO		
2 EXPERIENCIA		
OCUPACIÓN		
OTRA EXPERIENCIA RELEVANTE		
3 FORMACIÓN		
TITULACIÓN		
OTROS ÁRBITROS		

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.

ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES..

1. ES **VOLUNTARIO**. NADIE TE HA OBLIGADO A SER ÁRBITRO DE CONSUMO PERO SI ACEPTAS EL NOMBRAMIENTO ASUMES UNA SERIE DE COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES QUE HAS DE CUMPLIR YA QUE FORMAS PARTE DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.
2. SE **JUSTO**. ESTÁS IMPARTIENDO JUSTICIA, DECIDIENDO SOBRE ASUNTOS QUE PREOCUPAN A PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y A EMPRESAS QUE HAN CONFIAO EN TI.
3. **PREPARA BIEN EL EXPEDIENTE** CON TIEMPO SUFICIENTE. NO LO DEJES PARA ANTES DE LA AUDIENCIA NI LE ENCARQUES A OTROS QUE TE LO PREPAREN. SER ÁRBITRO ES UNA ACTUACIÓN PERSONALÍSIMA QUE PUEDE CONLLEVAR LA ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES CIVILES Y PENALES.
4. MANTÉN LA **OBJETIVIDAD** EN CADA CASO CONCRETO. NO TE DEJES INFLUIR POR TUS PREJUICIOS NI POR LAS APARIENCIAS DE LOS ASISTENTES, POR SU FORMA DE EXPRESARSE O POR SU POSICIÓN. SE ARBITRAN HECHOS, NO PERSONAS, EMPRESAS NI IMPRESIONES.
5. ACTUALIZA TUS CONOCIMIENTOS: **ESTUDIA LA NORMATIVA** GENERAL DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y LA SECTORIAL CORRESPONDIENTE A LA MATERIA OBJETO DEL ARBITRAJE. PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS QUE SE PROPONGAN.
6. SE **PUNTUAL** Y **NO TENGAS PRISA** CUANDO PARTICIPES EN UNA AUDIENCIA ARBITRAL. NO FUJES OTROS COMPROMISOS PARA ESE DÍA PORQUE HAY ASUNTOS QUE PUEDEN PROLONGARSE MÁS DE LO PREVISTO.
7. COMPORTATE CON **RESPECTO** A LAS PARTES, AL RESTO DE ÁRBITROS Y AL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL DÍA DE LA AUDIENCIA SE PUNTUAL, EVITA LAS APRECIACIONES PERSONALES O **ANECDÓTICAS** ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA AUDIENCIA.
8. SE **INDEPENDIENTE**. RECUERDA QUE NO ACTÚAS EN REPRESENTACIÓN DE NINGUNA PERSONA, ORGANIZACIÓN, EMPRESA NI INTERÉS PARTICULAR Y QUE TUS ACTOS Y PALABRAS DEBEN CORRESPONDERSE CON ELLO. ABSTENTE DE INTERVENIR EN CASO DE CONFLICTO DE INTERESES.
9. ACTÚA CON **DILIGENCIA** Y DE MANERA EFICIENTE. NO DILATES INNECESARIAMENTE EL ACTO DE AUDIENCIA, NO PROPONGAS PRUEBAS QUE NOTORIAMENTE DEBIERON HABER SIDO HABER SIDO APORTADAS POR LAS PARTES, NO REALICES PREGUNTAS AJENAS AL ASUNTO Y ACUDE SIN DILACIÓN A FIRMAR LOS LAUDOS.
10. SE **PRUDENTE** Y GUARDA EL SECRETO DE LAS DELIBERACIONES DEL ÓRGANO ARBITRAL Y LA CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE.





Asimismo, el Pleno del Consejo del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 24 de junio de 2021, aprobó por unanimidad los ***Criterios Orientadores sobre las personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía***. Los mismos constituyen una importante herramienta para ayudar a la gestión de las Juntas Arbitrales andaluzas.

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, da derecho a indemnización en los términos y cuantía que establece 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 2021 se han tramitado expedientes de gasto por un importe total de **34.050 €** que se distribuyen de la siguiente manera:

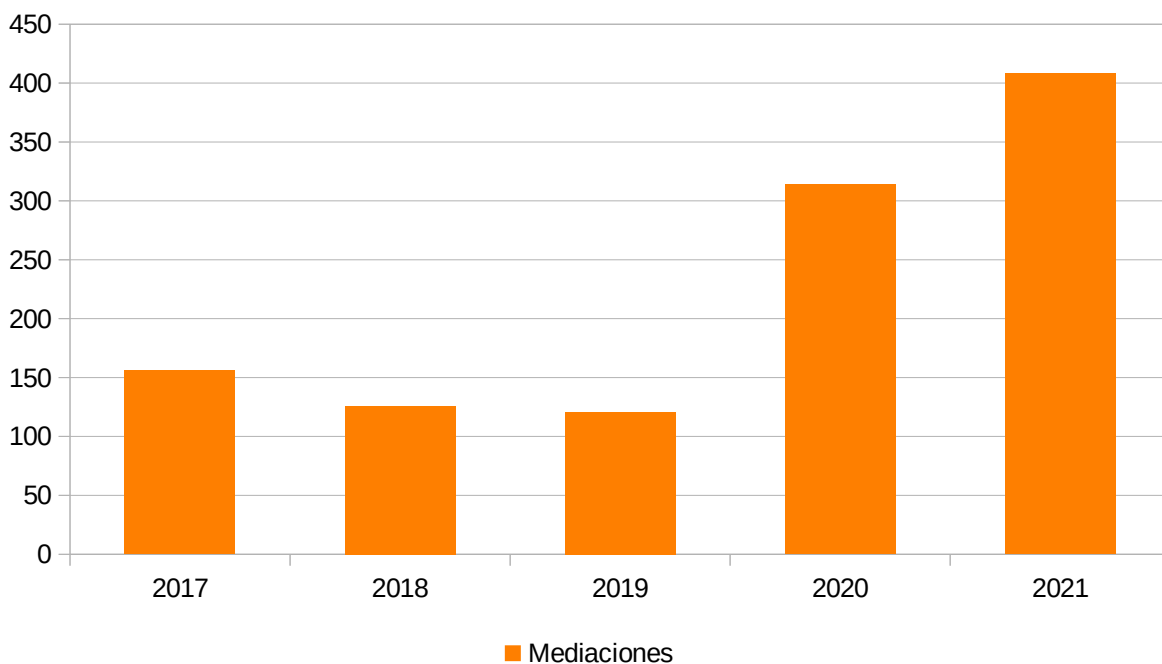
INDEMNIZACIONES ÁRBITROS	IMPORTE
PRESIDENTES NO FUNCIONARIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	15.030 €
PROPUESTOS POR CEA	7.180€
PROPUESTOS POR FACUA	3.260€
PROPUESTOS POR ARBITEL	1.820 €
PROPUESTOS POR AL ANDALUS	3.320 €
PROPUESTOS POR ADICAE	2.860 €
PROPUESTOS POR COII	380 €
PROPUESTO POR CECAP	180 €
PROPUESTO POR TYLDA	20 €
TOTAL	34.050 €





VI.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 2021 se han finalizado 184 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 31 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio; y en 193 expedientes la parte reclamante se ha desistido al entender satisfechas sus pretensiones en la mayoría de los casos. En total son 408 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).





VI.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 2021 se han adherido 176 nuevas empresas, haciendo un total de 5.023 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.





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

➤ Estatales: 3.

- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo: 0 reuniones.
- Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo: 2 reuniones.
 - Área de Reclamaciones: 1 reunión (18/2/2021).
 - Área de Arbitraje: 1 reunión (4/3/2021).
- Ministerio de Consumo: 1 reunión (18/5/2021).

➤ Autonómicas: 32.

- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: 5 reuniones (22/1/2021; 9/2/2021; 18/6/2021; 23/9/2021; 19/10/2021)
- Reuniones de coordinación con Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias: 7 reuniones (3/2/2021; 14/4/2021; 20/5/2021; 8/7/2021; 15/9/2021; 4/11/2021; y 15/12/2021).
- Reuniones de coordinación con Oficinas Municipales de Información al Consumidor: 11 reuniones:
 - 21/1/2021: reunión con OMICs de la provincia de Jaén.
 - 28/1/2021: reunión con OMICs de la provincia de Granada.
 - 2/2/2021: reunión con OMICs de la provincia de Córdoba.
 - 7/5/2021: reunión con OMICs de la provincia de Cádiz.
 - 13/5/2021: reunión con OMICs de la provincia de Sevilla.
 - 17/5/2021: reunión con OMICs de la provincia de Huelva.
 - 20/5/2021: reunión con la FAMP.
 - 21/5/2021: reunión con OMICs de la provincia de Sevilla.
 - 1/6/2021: reunión con la FAMP.
 - 8/6/2021: reunión con OMICs de la provincia de Granada.
 - 14/6/2021: reunión con OMICs de la provincia de Córdoba.
- Reuniones de coordinación del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje: 2 reuniones (1/6/2021; 28/10/2021).
- Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: 1 reunión (2/11/2021).
- Red Andaluza de Arbitraje de Consumo: 3 reuniones (10/5/2021; 25/5/2021; 5/10/2021)
- Reuniones con otras Consejerías: 3 reuniones.
 - Comité Técnico del Plan META de Turismo: (20/1/2021).
 - Dirección General de Energía: (2/6/2021; 15/10/2021).

➤ Con empresas y otros organismos: 4.

- 10/02/2020: Banco Sabadell.
- 5/5/2021: Telefónica.
- 22/9/2021: CEA-CAEA.
- 28/9/2021: ENDESA.





VI.9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Durante el año 2021 los miembros de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía han participado en las siguientes actividades formativas:

➤ Como ponentes:

- 11/5/2021: Ponencia sobre *“Protección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios. Una visión práctica”* en el *“Seminario sobre nuevas fronteras en el derecho de consumidores y usuarios. Fintech e insurtech”* organizado por la Universidad de Sevilla.
- 12/11/2021: ponencia en el *“curso sobre tramitación de reclamaciones de consumidores y usuarios a través del sistema arbitral de consumo”* organizado por la Diputación Provincial de Jaén.

➤ Como asistentes:

- 10 a 19/11/2021: Curso sobre *“La resolución de las reclamaciones en la vía arbitral de consumo: formación de secretarios de órganos arbitrales de consumo”* organizado por el Instituto de Consumo de Extremadura.
- 29 y 30/11/2021: Curso sobre *“Gestión de las reclamaciones: La tramitación de reclamaciones de agua y luz”* organizado por la Dirección General de Consumo y la Delegación Territorial de Salud y Familias de Jaén.





VI.10 EL VIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

La Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública y con la coordinación del Consejo Andaluz de Consumo, retomó los *Encuentros Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía*. En esta octava edición participaron 103 profesionales del sector de consumo.

Las jornadas se desarrollaron en la mañana del día 2 de noviembre de 2021 en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública en Granada, y tras la presentación institucional por parte de la Dirección General de Consumo y de la Dirección Gerencia de la EASP, se abrió una mesa redonda y de debate sobre “Dos años de pandemia: la protección de los consumidores. Experiencia, evaluación y aprendizaje”.



A continuación, se llevaron a cabo 4 talleres con las personas inscritas en las jornadas:

- Dos talleres (uno presencial y otro virtual) sobre *La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas.*
- Dos talleres (uno presencial y otro virtual) sobre *El Sistema de hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.*



La Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud impulsa desde 2012 la celebración de encuentros técnicos que propician un acercamiento entre las personas consumidoras, las empresas, las OMICs y las Juntas Arbitrales de Consumo.

Puede encontrarse información detallada de las conclusiones de este Encuentro y otros anteriores en:

<https://www.consumoresponde.es/articulos/encuentros-tecnicos-de-juntas-arbitrales-de-consumo-de-andalucia>





VI.11. LA RED ANDALUZA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

En el año 2021 se ha puesto en marcha un nuevo proyecto, la *Red Andaluza de Arbitraje de Consumo*. Ésta se define como el conjunto de Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, voluntariamente adheridas a la misma y comprometidas con la promoción de unas relaciones de consumo respetuosas con los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, así como con el fomento de un Sistema Arbitral de Consumo de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo.

La Red Andaluza de Arbitraje de Consumo tiene los siguientes objetivos:

- Promover la cooperación interadministrativa y el desarrollo de mecanismos de calidad de resolución alternativa de litigios de consumo.
- Resolución de consultas técnicas en materia de arbitraje de consumo.
- Intercambiar información y datos estadísticos en materia de arbitraje de consumo.
- Mejorar la gestión administrativa de las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas.
- Fomentar la formación de las personas que participan en el Sistema Arbitral de Consumo.
- Compartir buenas prácticas y modelos de gestión eficientes.
- Mejorar la participación y representación del arbitraje de consumo andaluz en ámbitos estatales, europeos e internacionales.



La *Red Andaluza de Arbitraje de Consumo* se concibe como un mecanismo flexible de participación voluntaria y funciona a través de medios electrónicos y presenciales. Durante el año 2021 se han celebrado tres reuniones del **Foro Telemático**. Además de éste se contemplan otros mecanismos de cooperación como:

- Atención permanente multicanal por parte de la Junta Arbitral autonómica para atender dudas y consultas técnicas.
- Atención especial al arbitraje de consumo en la plataforma Consumo responde.
- Impulso de Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Asesoramiento en la renovación de los Convenios de constitución.
- Participación en el Grupo de trabajo de arbitraje y resolución de conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.
- Participación e información de los asuntos tratados en la Sección de Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo.
- Elaboración de criterios orientadores.
- Participación de secretarios y presidentes de las Juntas Arbitrales Locales como árbitros en la Junta Arbitral Autonómica.





VI.12. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESPAÑOL.

Todas las quejas recibidas se refieren a solicitudes de información sobre la tramitación de una reclamación presentada por los interesados. En todos los casos los reclamantes no realizaron la presentación de manera correcta por lo que la Administración no tuvo conocimiento de aquellas. El Defensor del Pueblo acabó archivando las quejas:

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	21001964	17/2/2021	Solicitud información sobre reclamación	Archivo
2	21017141	27/7/2021	Solicitud información sobre reclamación	Archivo

➤ QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.

No se han recibido en 2021 ninguna queja del Defensor del Pueblo Andaluz referida a la tramitación de hojas de quejas y reclamaciones, ni solicitudes de arbitraje.

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

Aunque en menor número que en años anteriores, se siguen recibiendo solicitudes de personas que usan erróneamente el formulario correspondiente al Libro de Sugerencias y Reclamaciones regulado en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, para reclamar a empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes. En todos los casos se informa a la persona interesada cuál es la tramitación correcta que debe seguir.

Nº	EXPTE.	FECHA	OBJETO	RESULTADO
1	SSR/2021/0005330	12/5/2021	Disconformidad con tramitación	Se informa
2	SSR/2020/0012019	12/2/2021	Reclamación frente a empresa	Se informa
3	SSR/2021/0011448	6/9/2021	Reclamación servicios sanitarios	Se informa
4	SSR/2021/0018799	10/12/2021	Reclamación frente a empresa	Se informa





VI.13. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

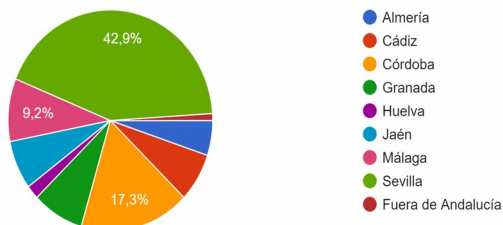
Desde marzo de 2021 se ha puesto en práctica una acción de calidad que venía siendo demandada por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo: una encuesta de satisfacción dirigida a las personas y empresas usuarias del servicio público de arbitraje. Así, en todas las notificaciones que ponen fin al procedimiento (resoluciones de inadmisión, resoluciones de archivo y notificaciones de laudos) se incluye un enlace a la misma. La encuesta consta de 10 preguntas y durante el año 2021 se han recibido **98 respuestas** con una valoración muy positiva, tal y como se puede comprobar a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021

1. ¿Cuál es su provincia de residencia?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser de Sevilla (42%).

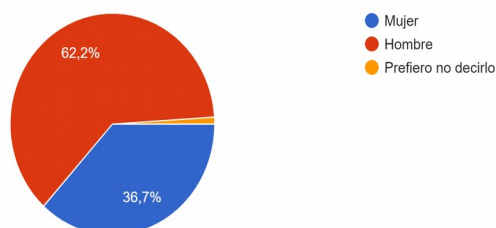
¿Cuál es su provincia de residencia?
98 respuestas



2. ¿Sexo?

La mayoría de las personas que han respondido la encuesta afirman ser hombres (62%).

¿Sexo?
98 respuestas

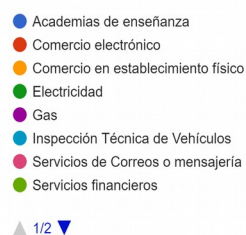
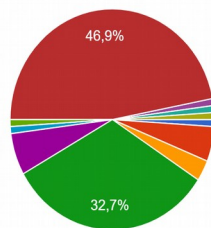




3. ¿De qué materia trataba la reclamación?

La mayoría sobre telecomunicaciones (46%) y electricidad (32%).

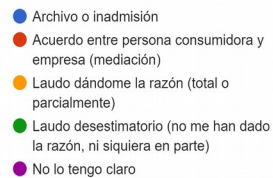
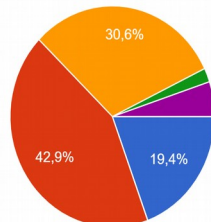
¿De qué materia trataba la reclamación?
98 respuestas



4. ¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?

La mayoría mediaciones (42%), estimaciones (30%) y archivos/inadmisiones (19%).

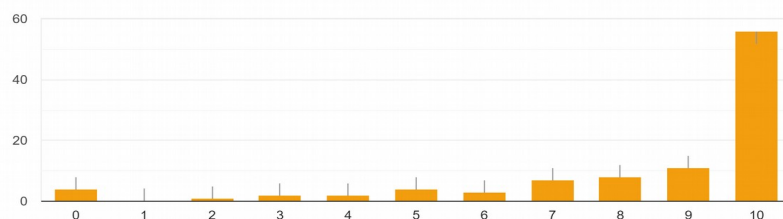
¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?
98 respuestas



5. ¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?

Un 68% califica de sobresaliente (9-10) la actuación de los funcionarios públicos.

¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?
98 respuestas



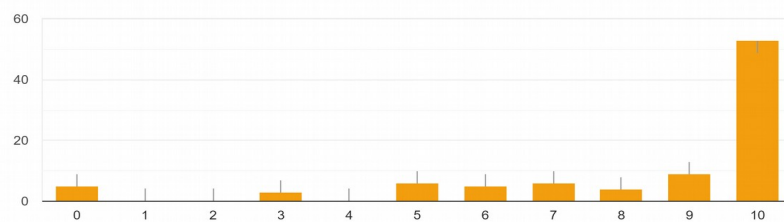


6. ¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

También un 68% califica de sobresaliente (9-10) la actuación de los árbitros.

¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

91 respuestas

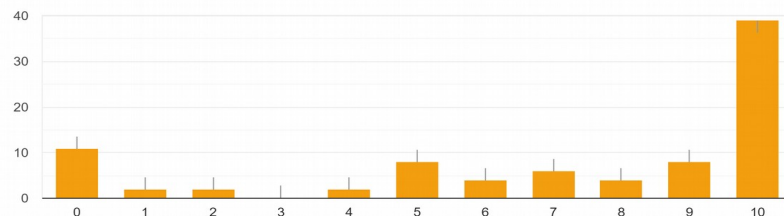


7. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?

Un 54% califica de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las asociaciones.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?

86 respuestas

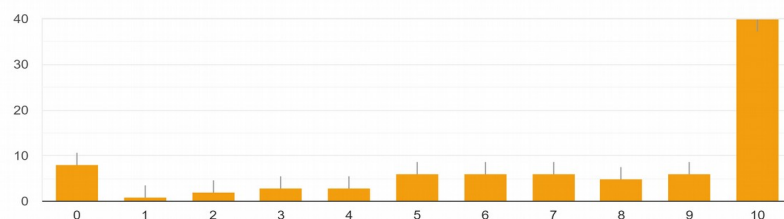


8. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?

Un 53% califica de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las OMICs.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?

86 respuestas



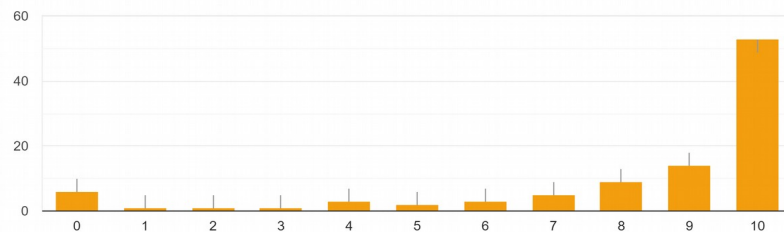


9. ¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?

Un 68% califica de sobresaliente (9-10) su experiencia global con la Junta Arbitral.

¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?

98 respuestas

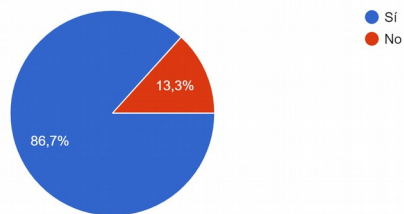


10. ¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?

Más del 86% de las personas encuestadas recomendarían a otra persona acudir a la Junta Arbitral.

¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?

98 respuestas





VI.14. LA 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 2021 se han recibido 10 solicitudes de arbitraje en la Sección de Arbitraje Turístico. De ellas 5 fueron archivadas por no aceptar las empresas reclamadas someterse al arbitraje de consumo y no estar adheridas; 1 fue inadmitida; 1 fue archivada por desistimiento del reclamante; y 3 fueron archivadas al no atender el reclamante el requerimiento de subsanación. No se ha adherido ninguna nueva empresa en 2021 por lo que se mantiene el número total de empresas adheridas a esta Sección en 1.061.





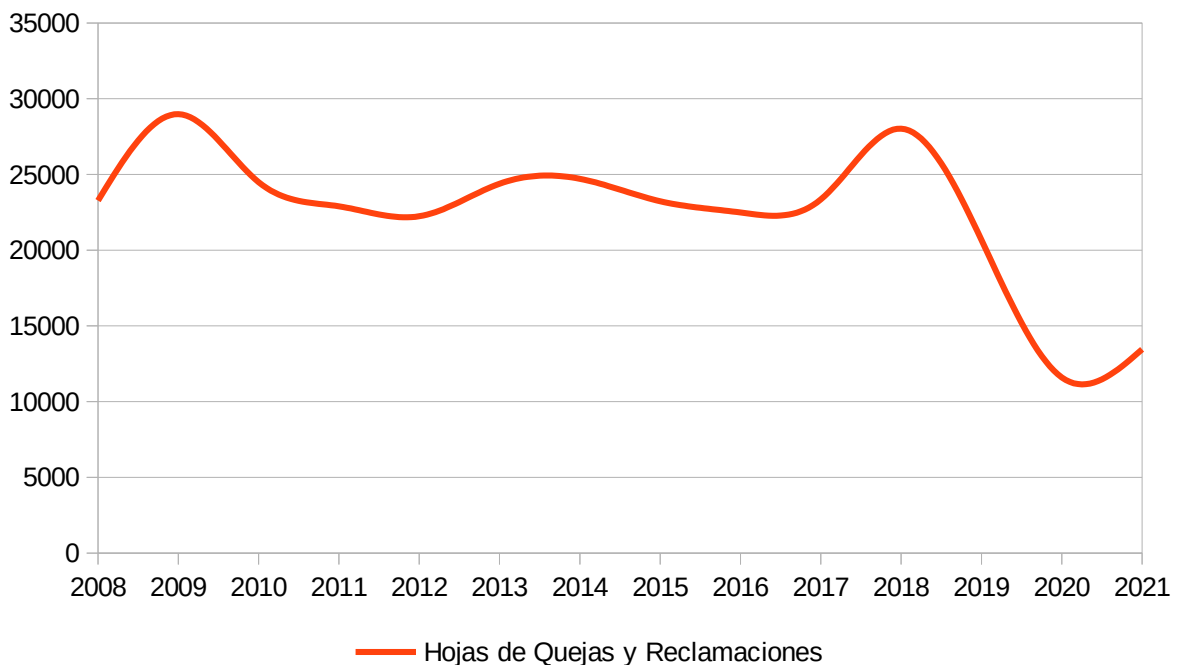
VII. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

VII.1. DATOS ESTADÍSTICOS.

De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2020** se registraron en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **11.592 reclamaciones**.

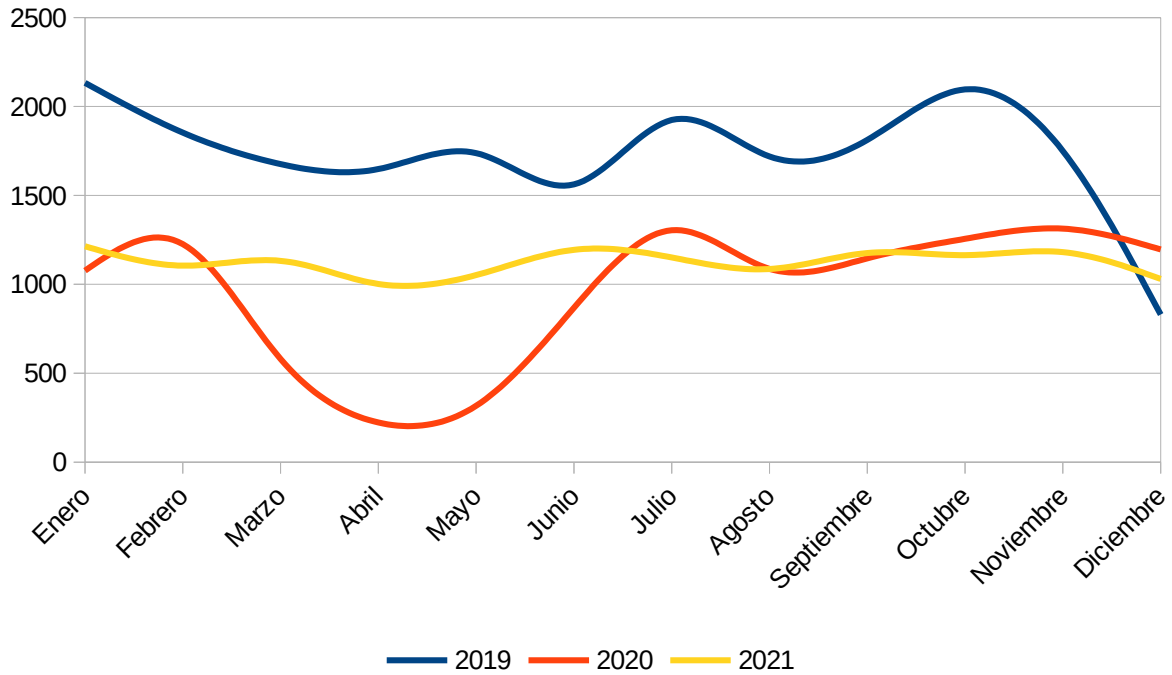
De acuerdo con los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año **2021** se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía un total de **13.453 reclamaciones**.

Ello supone que se ha producido un **incremento** en el número de reclamaciones durante el año 2021 de un **16%** respecto del año anterior.



En cuanto a la evolución mensual de las hojas de quejas y reclamaciones tramitadas por la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía, ha sido la siguiente:





Por lo que respecta al ejercicio de su competencia para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones, de conformidad con el artículo 9.15.c de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía y con el artículo 14.1 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, la situación de los municipios andaluces es la siguiente:

MUNICIPIOS EN PROVINCIAS	SÍ TRAMITAN HQR		NO TRAMITAN HQR		N/C		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	4	3,85 %	34	32,69 %	66	63,46 %	104
CÁDIZ	1	2,22 %	15	33,33 %	29	64,44 %	45
CÓRDOBA	18	23,38 %	32	41,56 %	27	35,06 %	77
GRANADA	17	9,77 %	99	56,90 %	58	33,33 %	174
HUELVA	19	23,46 %	13	16,05 %	49	60,49 %	81
JAÉN	17	17,53 %	64	65,98 %	16	16,49 %	97
MÁLAGA	3	2,91 %	49	47,57 %	51	49,51 %	103
SEVILLA	2	1,89 %	71	66,98 %	33	31,13 %	106
ANDALUCÍA	81	10,29 %	377	47,90 %	329	41,80 %	787

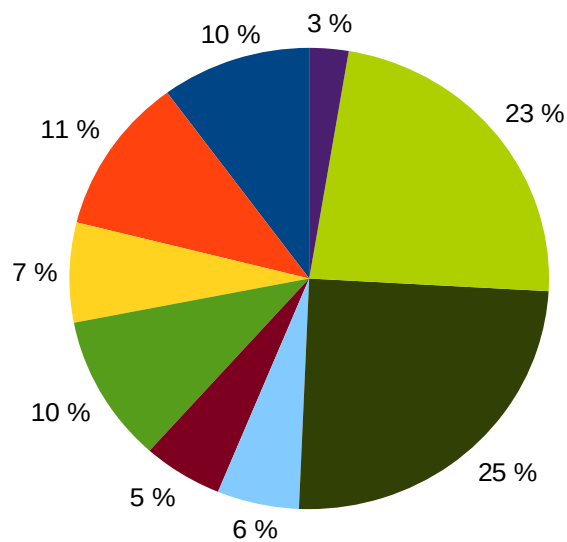
Como puede observarse, 24 municipios más que en 2020 se han pronunciado con respecto a la tramitación de las de quejas y reclamaciones. De ellos, 9 municipios han informado que tramitan las hojas de quejas y reclamaciones (81 en total), y 15 municipios han informado que no las tramitarán (377 en total). Existen 329 municipios que siguen sin pronunciarse sobre esta cuestión.





En cuanto a la distribución por oficinas gestoras de las reclamaciones, es la siguiente:

PROVINCIA	2020	2021	VARIACIÓN
ALMERÍA	1.276	1.357	6%
CÁDIZ	1.089	1.480	36%
CÓRDOBA	758	940	24%
GRANADA	1.243	1.391	12%
HUELVA	637	723	13%
JAÉN	521	745	43%
MÁLAGA	2.625	3.336	27%
SEVILLA	3.171	3.125	-1,5%
SERVICIOS CENTRALES	272	356	31%
TOTAL	11.592	13.453	16%



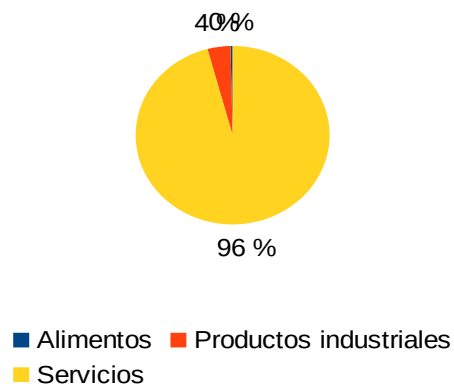
■ Almería ■ Cádiz ■ Córdoba ■ Granada ■ Huelva
■ Jaén ■ Málaga ■ Sevilla ■ SS.CC.





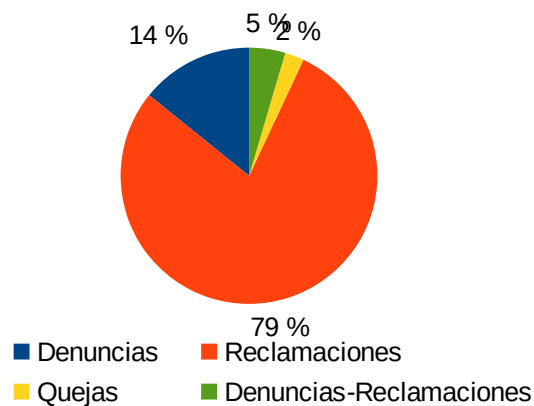
En cuanto a la distribución por familias es la siguiente:

FAMILIA	2020	2021	VARIACIÓN
ALIMENTOS	24	47	96%
PRODUCTOS INDUSTRIALES	398	514	29%
SERVICIOS	11.170	12.892	15%
TOTAL	11.592	13.453	16%



Según su naturaleza jurídica se clasifican en denuncias, reclamaciones, quejas o denuncias-reclamaciones:

TIPO	2020	2021	VARIACIÓN
DENUNCIAS	1.446	1.907	40%
RECLAMACIONES	9.191	10.608	15%
QUEJAS	335	323	-3,5%
DENUNCIAS-RECLAMACIONES	620	615	-1%
TOTAL	11.592	13.453	16%





Los diez sectores más reclamados han sido:

ORDEN	2021		EVOLUCIÓN
	N.º RECLAMACIONES	SECTOR	
1º	2.711	Servicios esenciales	↑
2º	2.164	Comercios minoristas	↓
3º	1.914	Servicios de comunicaciones	↓
4º	878	Financieras e inversión	↑
5º	814	Hostelería y Turismo	↔
6º	799	Servicios Sanitarios	↓
7º	647	Vehículos	↑
8º	557	Servicios de Asistencia Técnica	↓
9º	445	Transportes	↔
10º	389	Servicios de Ocio y juego	↔

Las principales causas que han originado estas reclamaciones en 2021 han sido:

- Irregularidades en la calidad de los servicios.
- Desatención a los consumidores.
- Contratos: incumplimiento de las condiciones del contrato.
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.
- Suministros: Facturación.
- Disconformidad con la prestación del servicio de atención al cliente.
- Telecomunicaciones: Facturación
- Suministro: disconformidad con los consumos.
- Contratos: desistimiento.





VII.2. 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, fue 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

HOJ@ es 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:

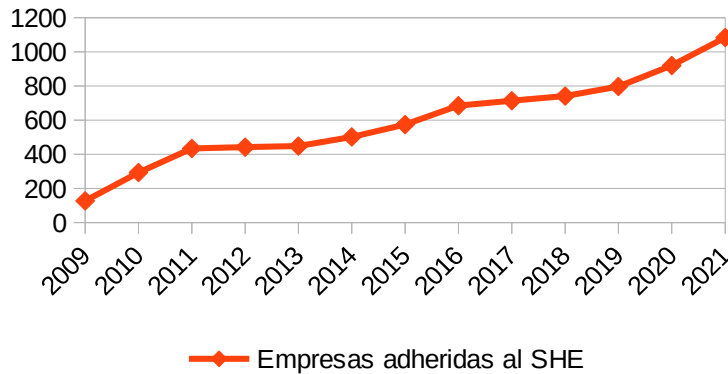
- Presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones de manera telemática a alguna de las empresas adheridas al sistema: en este caso todo el proceso se lleva a cabo de manera electrónica (cumplimentado del formulario por la persona consumidora, presentación de la reclamación a la empresa, recepción de la 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.

The screenshot displays the HOJ@ web interface. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familias'. At the top right is the 'HOJ@' logo and the text 'Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones'. On the left side, there is a navigation menu with links: Inicio, ¿Qué es HOJ@?, Preguntas Frecuentes, Contacto, and Normativa aplicable. Below this is a section titled 'Enlaces recomendados' with links for 'Obtener el Certificado digital (FNMT)', 'Autofirma', 'Consumo Responde', and 'Presentación Electrónica General Junta de Andalucía'. The main content area is divided into two sections: 'Accesos con certificado digital' and 'Servicios sin certificado digital'. The 'Accesos con certificado digital' section contains two options: 'HOJ@ - Ciudadanía' (Presenta tus hojas a través de Internet) and 'HOJ@ - Empresas' (Gestiona tus hojas recibidas). The 'Servicios sin certificado digital' section contains two options: 'Empresas Adheridas' (Consulta las empresas adheridas a HOJ@) and 'Generación de hojas en PDF' (Obtén tu hoja ya cumplimentada en PDF).

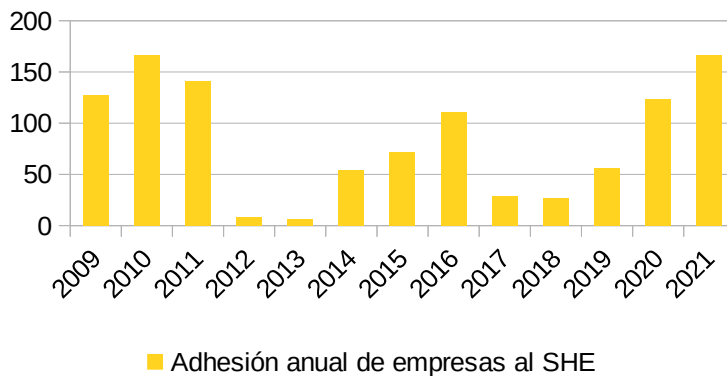




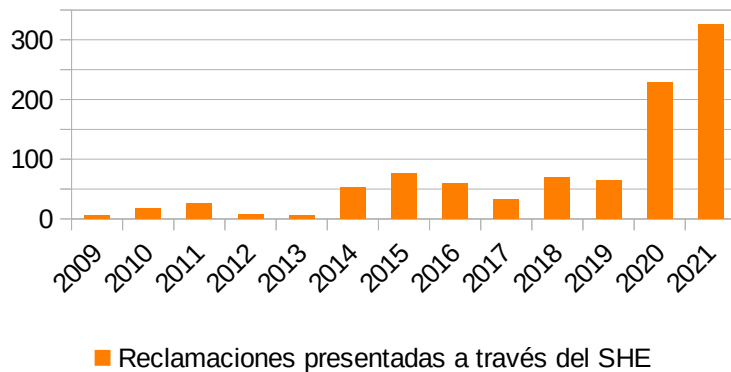
El año **2021** se han adherido **166 nuevas empresas** a Hoj@ y 2 se han dado de baja, con lo que se ha llegado a **1.084 empresas adheridas** al finalizar el año. La evolución ha sido la siguiente:



Por lo que respecta a la evolución de las empresas adheridas cada año, es la siguiente:



Durante 2021 **se han presentado 326 hojas de reclamaciones electrónicas**, lo cual supone un máximo histórico de este tipo de presentación.





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	2.059 solicitudes de arbitraje. Suministros energéticos y servicios de telecomunicaciones
Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios	En servicios de suministros energéticos: daños de sobretensión o corte de suministro, discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas. En servicios de telecomunicaciones: incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia.
Recomendaciones para evitar los litigios	www.consumoresponde.es
Litigios inadmitidos y causas	240 solicitudes inadmitidas (14,2%) 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	1.101 procedimientos (65,3% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 149 (8,8%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; en 193 (11,4%) se desistió el solicitante; 240 (14,2%) fueron inadmitidos; 246 (14,6%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 184 (11%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación.
Duración media del procedimiento	108,6 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	Se participa en la Sección de Reclamaciones y Arbitraje de la Comisión Sectorial de Consumo, y en la Red Andaluza de Arbitraje de Consumo
Evaluación de eficacia del procedimiento	El procedimiento es eficaz aunque debería mejorar su regulación para agilizarlo; racionalizar la organización territorial; 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. 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





ANEXO

CRITERIOS ORIENTADORES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO RELATIVOS A LAS PERSONAS QUE EJERCEN LA FUNCIÓN ARBITRAL EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

