



Diputación
de Córdoba

**MEMORIA DE ACTIVIDADES
DE LA JUNTA
ARBITRAL DE CONSUMO
DE DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA**

2022



**JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO**

marzo de 2023

ÍNDICE

ÍNDICE

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	4
1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	4
2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.....	4
3. ÓRGANOS ARBITRALES.....	10
II. LA MEDIACIÓN.....	11
III.- <i>RED PROVINCIAL DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.....</i>	13
IV. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA.....	23
1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.....	23
1.1 Funciones de la Junta Arbitral de Consumo:.....	23
1.2 Constitución de la Junta Arbitral:.....	25
1.3 Estructura y personal:.....	25
2. MEDIOS MATERIALES Y LOGÍSTICOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.....	27
V. <i>RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA.....</i>	28
1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.....	28
2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.....	32
3. AUDIENCIAS ARBITRALES.....	33
4. LAUDOS ARBITRALES.....	33
5. LOS ÁRBITROS DE LA JUNTA ARBITRAL Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN.....	34
6. MEDIACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	37
7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	38
8. PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS/GRUPOS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	38
9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:.....	39
a.- Plan de Formación Continua de Diputación de Córdoba.....	39
b.- VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.....	39
VI. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD CONFORME AL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE.....	41

NOTA INTRODUCTORIA

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Córdoba durante el año 2022. La misma se sirve de los medios del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil de Diputación de Córdoba. 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 dos aspectos de la actividad del Departamento: Junta Arbitral de Consumo y Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor. 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 Diputación de Córdoba.

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto con una empresa o con un profesional a los que ha comprado un producto o contratado un servicio, tiene la posibilidad de solucionarlo sin acudir a los Tribunales solicitando un arbitraje de Consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público de la Diputación de Córdoba, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. En efecto, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a las personas consumidoras y usuarias como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarias finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarias finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y presenta las siguientes características:

- **Voluntariedad**, porque todo el Sistema Arbitral de Consumo se fundamenta en el voluntario sometimiento de las partes (empresa y persona consumidora o usuaria) a este procedimiento.
- **Vinculante**, porque una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez**, porque los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.
- **Eficacia**, porque se resuelve mediante un Laudo o Resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **Economía**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes. Es la Administración la que asume el gasto de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad**, porque los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y si una no cumple voluntariamente la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia donde se dictó, mediante un sencillo y rápido procedimiento.

2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El arbitraje de consumo puede iniciarse presentando directamente la persona consumidora o usuaria una **Solicitud de Arbitraje** en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. Esta presentación puede realizarla el consumidor personalmente, por sede electrónica

o través de la Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor. Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidenta puede resolver:

- **Admitirla** a trámite si cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La admisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidora o empresarial) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante. Si la empresa no estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo y la reclamante ha solicitado expresamente que sea una determinada Junta Arbitral de Consumo la que resuelva su asunto, se le dará igualmente traslado de la solicitud de forma condicionada para que, si acepta el arbitraje, realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante. Como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar a la reclamante el archivo del expediente por no aceptación.

- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, autónomas o profesionales. El solicitante ha de ser siempre una persona consumidora o usuaria final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es de autónomos ni un arbitraje sobre problemas de suministro eléctrico en un establecimiento comercial). Igualmente, serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, es decir, en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados, y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras o usuarias. La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

- **Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud**, si no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, para lo cual se concederán 15 días hábiles. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.

- **Trasladarla** a otra Junta Arbitral de Consumo, si:

- La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba y sí a la municipal o autonómica.

- La empresa reclamada no está adherida a ninguna Junta Arbitral de Consumo y la reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

- La empresa reclamada está adherida a varias Juntas Arbitrales de Consumo y la reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

Una vez admitida la solicitud y aceptado el arbitraje, si las partes no han llegado a ningún acuerdo como consecuencia de la mediación de la Junta Arbitral de Consumo, se designa al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se cita a las partes al acto de audiencia. A través de la **mediación previa**, la Junta Arbitral de Consumo intentará lograr un acuerdo entre las partes que ponga fin al conflicto sin necesidad de celebrar audiencia en la que el órgano arbitral decida sobre el asunto. Habitualmente se traslada la reclamación a la empresa reclamada para que ofrezca una solución alternativa al arbitraje. Si el reclamante acepta alguna de las soluciones propuestas se pone fin al litigio.

El órgano arbitral podrá ser, bien un **Árbitro Único** propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un **Colegio Arbitral** formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

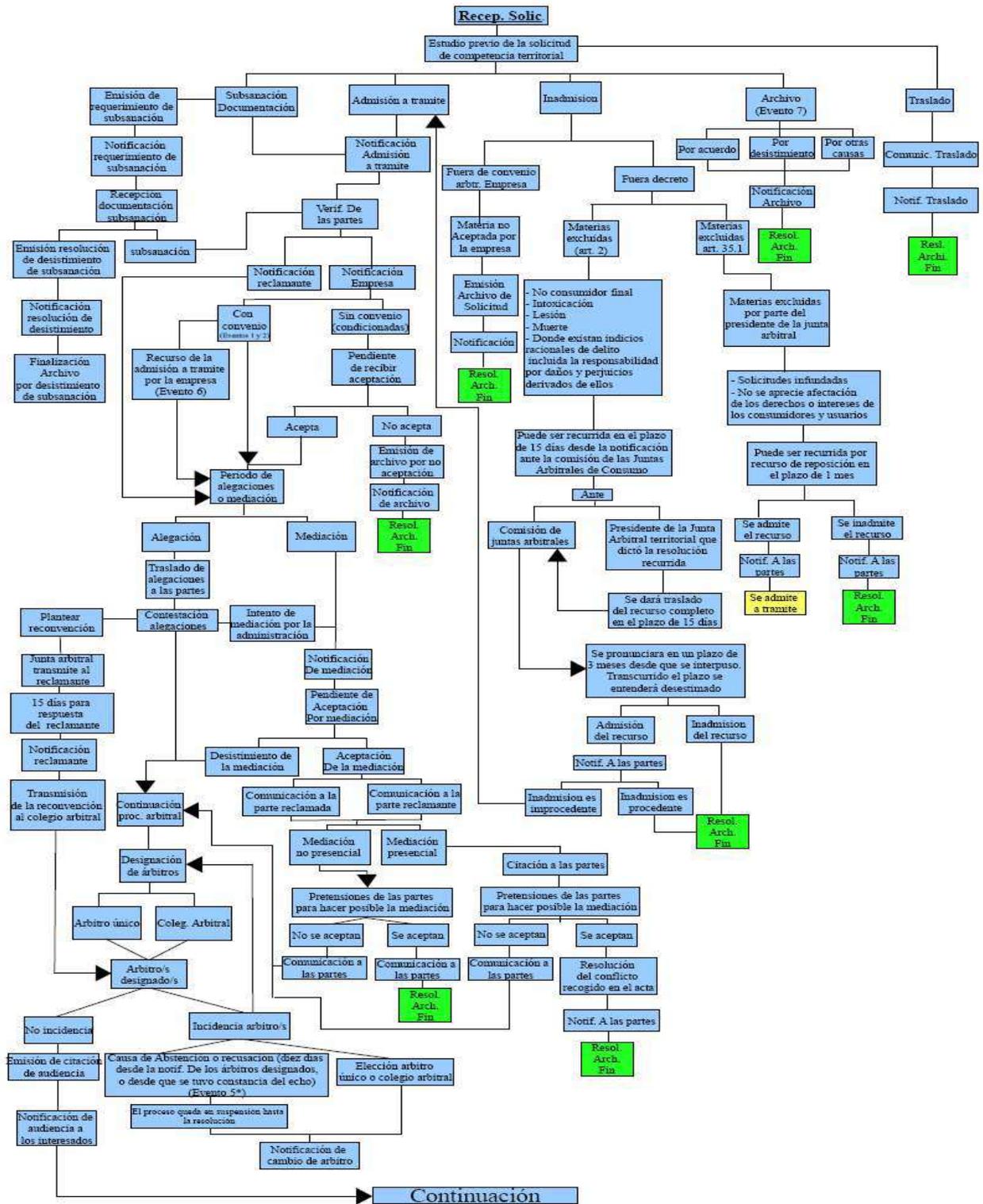
Celebrada la audiencia, a la que se cita a la persona consumidora y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

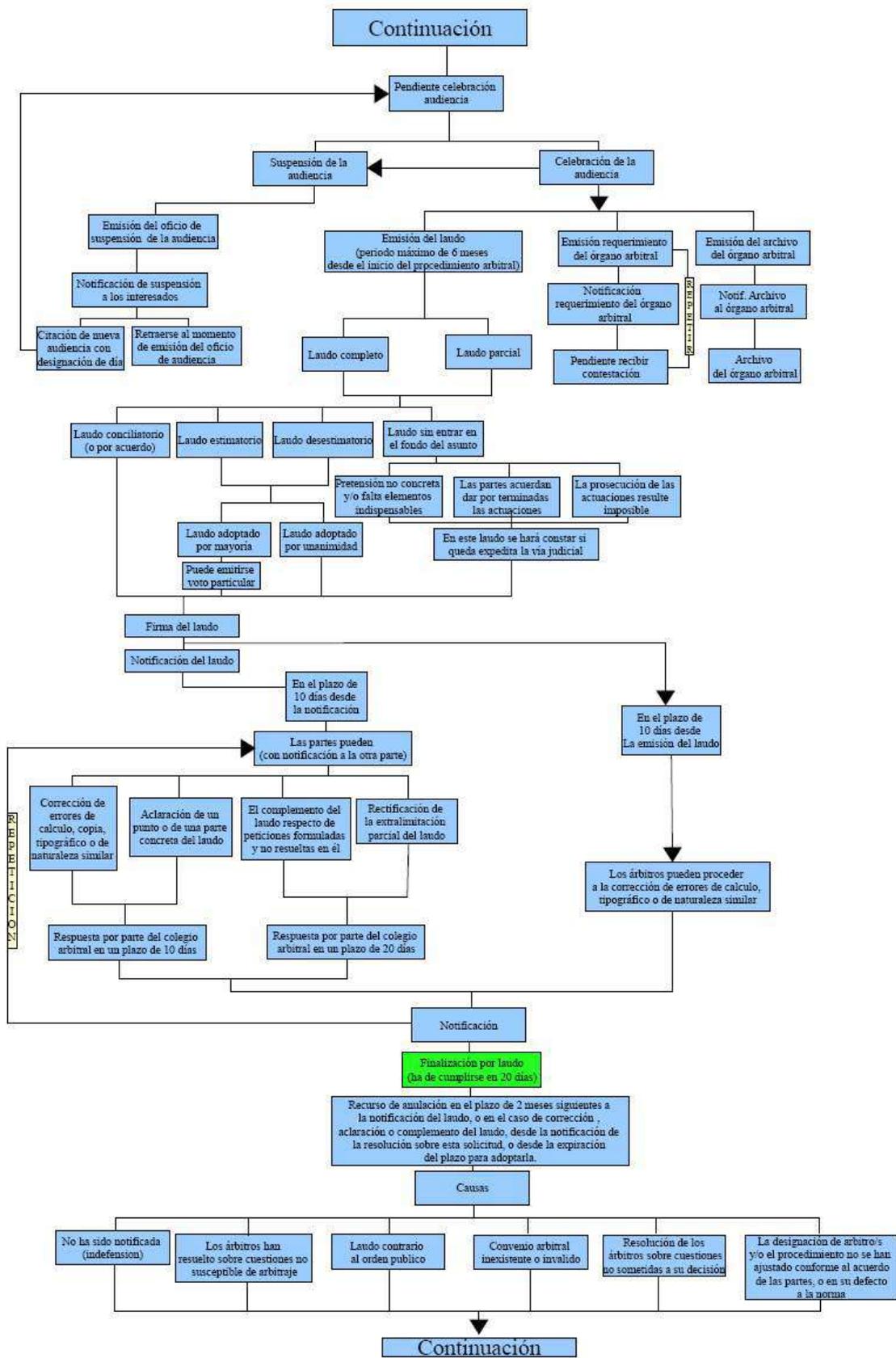
El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el **arbitraje en derecho** los árbitros tienen siempre licenciatura o grado en derecho y resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el **arbitraje en equidad** los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el conflicto y lo resuelven tras examinarlo con detenimiento y aplicar sus conocimientos técnicos con justicia. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho. En ambos casos la Secretaría arbitral asiste al órgano arbitral y vela por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

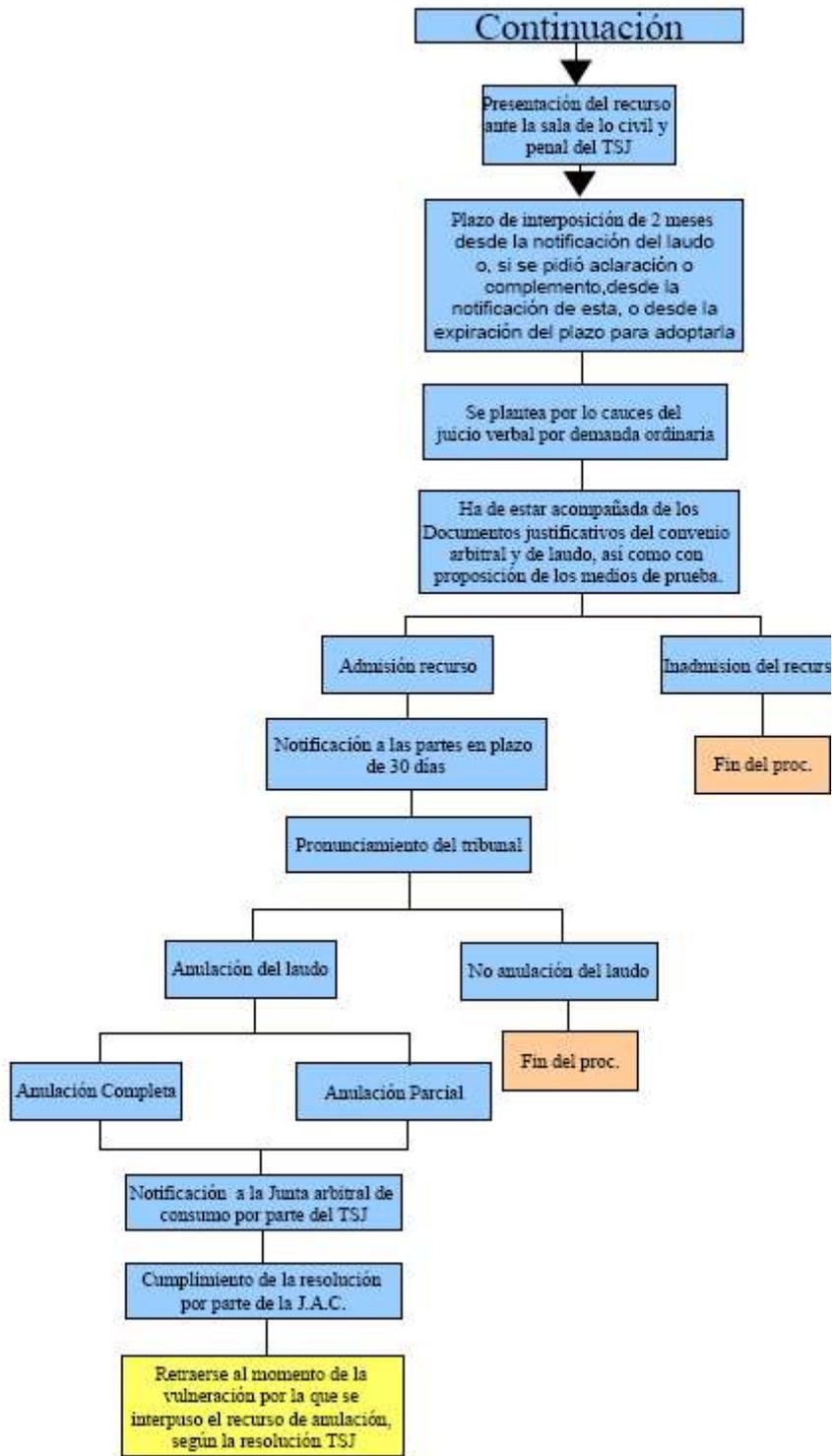
Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

- a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no existe o no es válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidora y empresarial) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.
- b) Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.
- e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- f) Que el laudo es contrario al orden público.

Esquema del procedimiento arbitral ordinario







3. ÓRGANOS ARBITRALES.

De los asuntos sometidos a arbitraje de consumo puede conocer un Colegio Arbitral o un Árbitro Único.

El **Colegio Arbitral** está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con el título académico de licenciatura o grado en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la representación legal de la organización a la Presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado en derecho cuando el arbitraje sea en derecho.

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. Será propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro el designado. En cualquier caso, todos los órganos arbitrales son imparciales y poseen conocimientos técnicos adecuados para conocer y decidir sobre las cuestiones que se les plantean. El Árbitro Único reduce el gasto público y agiliza el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales, aunque obviamente sus decisiones no gozan del carácter participado de un Colegio Arbitral, donde los árbitros propuestos por las organizaciones empresariales y de personas consumidoras aportan su punto de vista al asunto. No en vano el Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa en la presidencia de los Colegios Arbitrales. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede oponerse a la designación de un Árbitro Único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral. El árbitro único es designado de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración, y por tanto con licenciatura o grado en Derecho, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado. Los asuntos de los que conoce un Árbitro único son:

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

En todos los casos es la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo quien acredita los árbitros propuestos siempre que cumplan los requisitos exigidos legalmente. El procedimiento de acreditación es muy sencillo: examinada la propuesta efectuada por la organización correspondiente y comprobado que cumple los requisitos exigidos, la presidencia dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como Árbitro. A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro. También podrá la presidencia retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación, y cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.

II. LA MEDIACIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo** (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- El **Consejo Andaluz de Consumo** y los **Consejos Provinciales de Consumo**, por disposición de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, y de los artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero.
- Los **Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía y demás Servicios Públicos de Consumo**, que aunque no realizan propiamente una mediación, sí realizan a las partes consumidora y empresaria una propuesta de solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas

de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

- Las **Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras** y los **servicios locales de consumo**, por disposición de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

- Los **profesionales privados** que ofrecen servicios de mediación, al amparo de la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

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

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

- Se regula el procedimiento de mediación de consumo en Andalucía como procedimiento obligatorio para todas aquellas entidades que deseen acreditarse como entidades mediadoras.

- Se establece que la mediación habrá de ser gratuita en todo caso. Se excluyen de esta mediación todas aquellas materias en las que no existe una relación de consumo. El inicio del procedimiento siempre será a instancia de la persona consumidora.

- Se define a la persona mediadora, se establecen unos requisitos mínimos de cualificación y experiencia para las mismas, así como una serie de garantías para poder preservar la independencia e imparcialidad en su actuación.

- Se regulan las Entidades Mediadoras de Andalucía. Se opta por un sistema público e institucional. Ninguna de estas Entidades Mediadoras podrá cobrar por sus servicios.

- Se regula el procedimiento de acreditación de las Entidades Mediadoras de Consumo de Andalucía. Se sigue el procedimiento establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, siendo la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo la autoridad competente para dicha acreditación.

III.- RED PROVINCIAL DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El artículo 51.1 de la Constitución *insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos*. Continua, en su apartado segundo, estableciendo que *los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca*.

En cumplimiento del mandato constitucional y de la legislación sectorial y local, la Diputación de Córdoba, desde el año 2002, comenzó a implantar los puntos de información al consumidor en seis municipios, incrementándose en dos más en el año 2005. En los años 2006 y 2007 se ampliaba el número de municipios hasta catorce. A partir del año 2008, desde el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil se inició un programa de Implantación de los Puntos de Información al Consumidor en la provincia de Córdoba, llegando a implantar veinticuatro Puntos de Información al Consumidor ubicados en diferentes municipios de la provincia de Córdoba. En el año 2013 se aumentó a veintiocho puntos de información, pasando a treinta y uno en el año 2016. Desde el año 2013, se paso a denominar el conjunto de los PIC como “*Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor*”. En el año 2021 se amplió el número de los PIC en cuatro más, llegando a contar en la actualidad con **35 Puntos de Información a la persona consumidora**.

A lo largo de estos años, los Ayuntamientos con un PIC han aceptado y firmado un Compromiso de colaboración para la implantación del PIC en su municipio, en cumplimiento del artículo 50.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y sometiéndose a las exigencias de su texto legal, se hace necesario, además de ser una oportunidad, proceder a la suscripción de un Convenio entre Diputación de Córdoba y cada uno de los Ayuntamientos que cuentan actualmente o en un futuro con un PIC, cumpliendo con lo establecido en la Disposición adicional octava de la citada Ley del Régimen Jurídico del Sector Público.

Se hacía necesario la suscripción de los Convenios, para consolidar y continuar con la Red Provincial de los PIC, que prestan un servicio de protección y defensa de las personas consumidoras a través de sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo: conciliación, mediación y arbitraje. En esta protección de los derechos de las personas consumidoras, se realizan funciones de información, asesoramiento, gestión de reclamaciones (mediación y conciliación), gestión de las solicitudes de arbitraje y formación de la ciudadanía en materia de Consumo, redundando directamente en los vecinos de la Provincia. De forma progresiva, se ha ido implantando los PIC en los municipios de la provincia que no tuvieran OMIC, o en aquellos más pequeños y con poco recursos económicos, etc., de este modo, se intenta ampliar y mejorar la calidad de vida en los pueblos de Córdoba, accediendo a mayor número de servicios públicos.

Con estos Convenios, se persigue el fin constitucional del citado artículo 51.1 y 2 CE, y el ejercicio de las competencias de Diputación en base a los artículos 22 y 98.1 f) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, donde el artículo 22 establece que *las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información y orientación a los consumidores en aquellos municipios donde no se dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pudiendo llevarlas*

a cabo en colaboración con las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, es por ello, necesario continuar con la gestión de la de los PIC en los municipios, poniendo de relieve la necesidad y oportunidad de la aprobación de los presentes Convenios; indicando el artículo 98.1 f) que las Diputaciones Provinciales *pueden dar asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, para que puedan desarrollar eficazmente todas sus funciones y competencias de protección de los consumidores.*

Por otro lado, se ofrece la oportunidad de dar forma a la labor realizada durante casi diecinueve años por esta Diputación, aprobando por acuerdo plenario de fecha 26 de mayo de 2021, la **Red Provincial de los Puntos de Información a la Persona Consumidora de la provincia de Córdoba**, que contaría a partir del uno de junio de 2021 con 35 PIC y el modelo tipo de Convenio a firmar entre la Diputación de Córdoba y cada uno de los treinta y cinco Ayuntamientos. El nombre se adapta a la realidad de género y de inclusión que esta Corporación defiende, por lo que se pasaría de *Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor* a *Red Provincial de los Puntos de Información a la persona consumidora.*

PIC 1	PIC MÁS CERCANOS
Alcaracejos	<i>Villaralto</i>
Añora	<i>El Guijo, Santa Eufemia y Pedroche</i>
Belalcázar	
Belmez	
Benamejé	<i>Palenciana</i>
Carpio, El	
Castro del Río	
Espejo	
Fuente Tójar	<i>Almedinilla</i>
Hinojosa del Duque	<i>Fuente Lancha</i>
Luque	
Montoro	
Pedro Abad	
Rute	<i>Carcabuey</i>
Villa del Río	
Villafranca de Córdoba	
Villaviciosa de Córdoba	
Viso, El	

PIC 2	PIC MÁS CERCANOS
Bujalance	
Cañete de las Torres	Valenzuela
Doña Mencía	Zuheros
Fernán Núñez	
Fuente Obejuna	
Iznájar	
La Rambla	
Montalbán	
Montemayor	
Monturque	
Moriles	
Nueva Carteya	
San Sebastián de los Ballesteros	
Santaella	
Torrecampo	
Victoria, La	
Villanueva de Córdoba	Cardeña, Conquista

La Diputación de Córdoba, dentro de su ámbito territorial, a través del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil, presta las competencias establecidas para las diputaciones provinciales en el artículo 22 y 98.1 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, como son:

- a.- Información y orientación a los consumidores en aquellos municipios donde no se dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pudiendo llevarlas a cabo en colaboración con las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios (art. 22 Ley 13/2003).
- b.- Información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades generales de la provincia, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.
- c.- El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en la provincia y en beneficio de sus vecinos.
- d.- El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la de la Comunidad Autónoma en los términos previstos en la legislación vigente.
- e.- El ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de su provincia de conformidad con lo que establezca la legislación estatal que reconozca a las Administraciones Públicas en general esta legitimación.
- e.- La realización de estudios de mercado circunscritos a su provincia.

g.- La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, para que puedan desarrollar eficazmente todas sus funciones y competencias de protección de los consumidores.

h.- Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que les delegue la Administración autonómica de conformidad con la legislación de régimen local.

La Diputación Provincial de Córdoba, a través de la Red Provincial de los Puntos de Información a la persona consumidora, asume las siguientes competencias:

- a) Información y orientación a las personas consumidoras para el adecuado ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.
- b) Divulgación y fomento de los Sistemas Alternativos de Resolución Extrajudicial de los conflictos en materia de consumo: Conciliación, Mediación y el Sistema Arbitral de Consumo.
- c) Recepción y acuse de recibo de las consultas, reclamaciones, quejas, y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- d) Análisis, tramitación, mediación o derivación a arbitraje, en su caso, de las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.
- e) Tramitación de las reclamaciones en consumo, a través de los sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo, como son la mediación y la conciliación. Sirviendo de cauce en la conciliación y mediación voluntaria en conflictos.
- f) Elevar, a instancia de las partes interesadas, la solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Diputación de Córdoba, adjuntando la documentación oportuna.
- g) Poner a disposición de las personas consumidoras de los PIC las campañas informativas y educativas que desarrolle el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil, tendente a conseguir la educación de las personas consumidoras y usuarias en derechos y obligaciones en materia de consumo.





PIC **red**
provincial
PUNTOS de
INFORMACIÓN
a la **PERSONA**
CONSUMIDORA

Si necesitas ayuda en
materia de consumo
¡acércate!

Alcaracejos, Añora, Belalcázar, Bélmez, Benamejí, Bujalance, Cañete de las Torres, Castro del Río, Doña Mencía, El Carpio, El Viso, Espejo, Fernán Nuñez, Fuente Tójar, Fuente Obejuna, Hinojosa del Duque, Iznájar, La Rambla, La Victoria, Luque, Nueva Carteya, Montalbán, Montemayor, Montoro, Monturque, Moriles, Pedro Abad, Rute, San Sebastián de los Ballesteros, Santaella, Torrecampo, Villa del Río, Villafranca de Córdoba, Villanueva de Córdoba, Villaviciosa de Córdoba.



Diputación de Córdoba
Delegación de Cohesión Social,
Consumo, Participación Ciudadana
y Protección Civil

Datos de la Red Provincial de los PIC en 2022

En el año 2022 se han gestionado **1.159** actuaciones en la provincia de Córdoba:

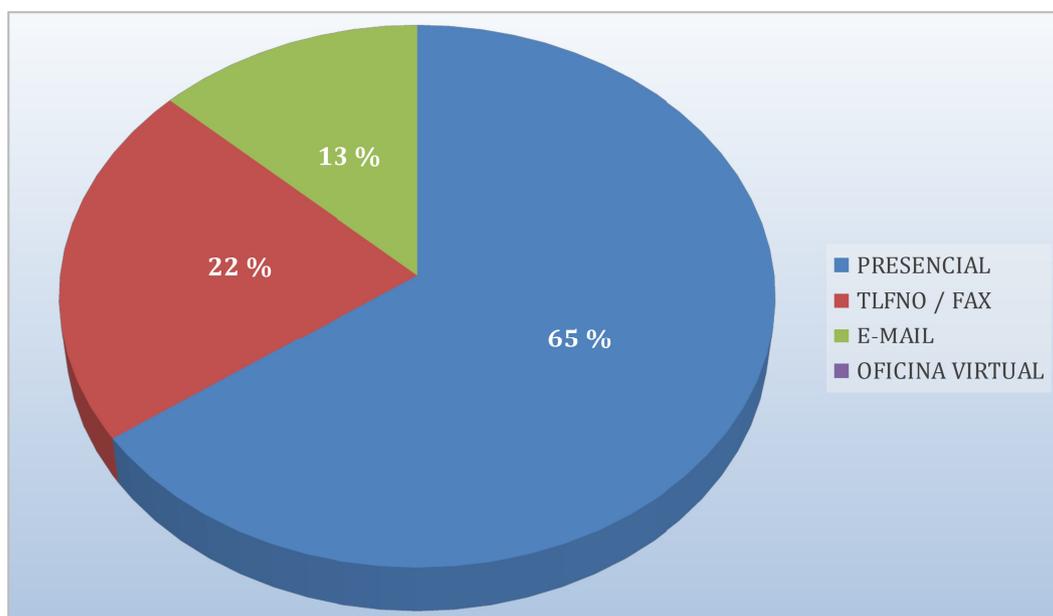
- Se han atendido 992 consultas
- Se han tramitado 131 reclamaciones
- Se han tramitado 0 quejas
- Se han tramitado 36 denuncias
- Se han realizado 32 mediaciones, dentro de los expedientes de reclamación anteriormente citados.
- De los expedientes tramitados, se han derivado para resolverse a través del arbitraje 54.

Los **35 municipios con PIC** y los **13 municipios con PIC más Cercano**, dependientes del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil de la Diputación de Córdoba, han contado con este servicio durante todo el año, mediante atención telefónica o por correo electrónico, según ha ido evolucionando el Covid-19. Es por ello, que este año ha aumentado la **atención telemática**, respecto de otros años, elevándose a **1.159 actuaciones**.

El **65,15%** de las actuaciones son **presenciales**, acude la persona consumidora al PIC para exponer una consulta o gestionar una reclamación, esta **atención cercana** es muy bien valorada por los consumidores en general, por la calidad que le ofrece el técnico/a en su atención y la eficacia del servicio.

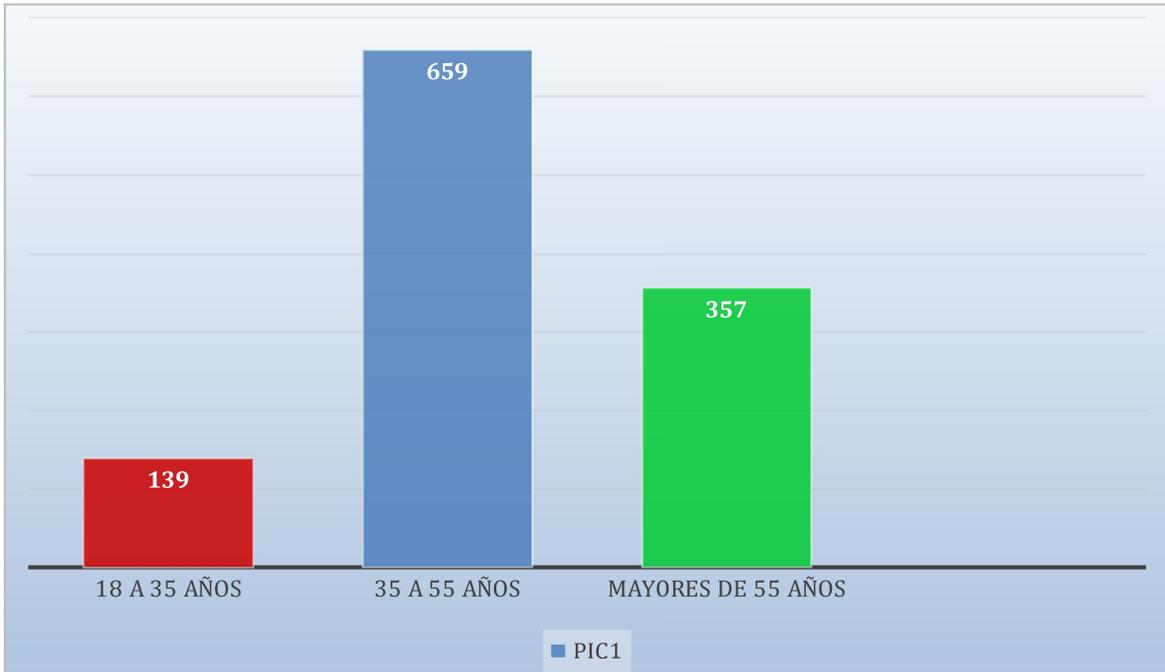
En el año 2022 se ha implantado un número de teléfono exclusivo para la solicitud de la cita previa obligatoria para la atención presencial (nº 641 54 00 44) y cuyo funcionamiento corresponde con el horario de atención al consumidor, de 09:30 a 12:30 horas, y otro número de teléfono exclusivo (nº 641 29 99 20) para la atención telemática de aquellos municipios donde no se acude presencialmente, cuando las circunstancias así lo requieren.

PRESENTACIÓN	PIC
PRESENCIAL	731
TLFNO / FAX	243
E-MAIL	185
OFICINA VIRTUAL	0
TOTAL	1159

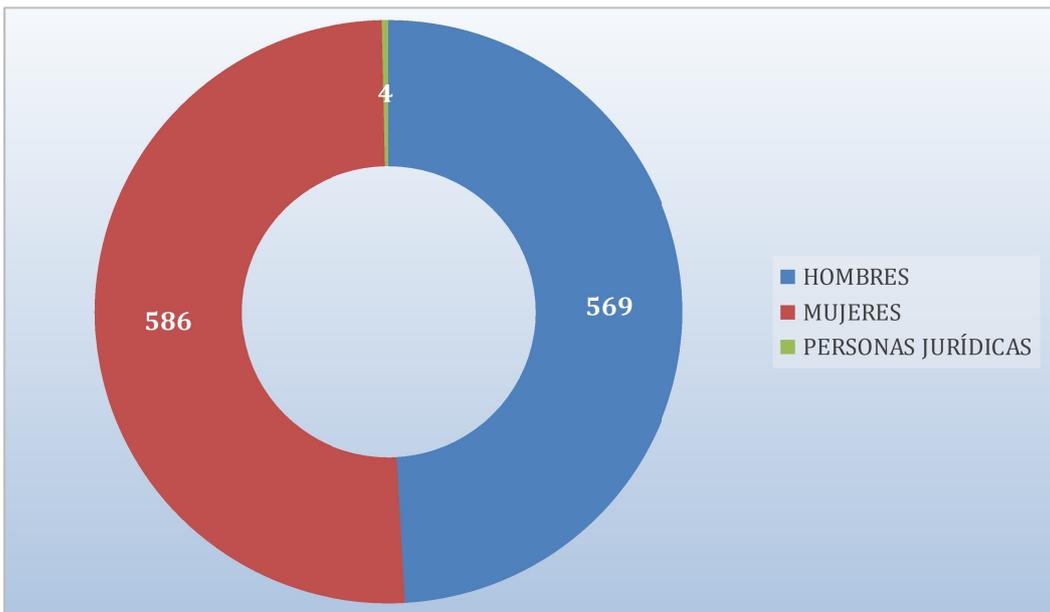


En cuanto al perfil de la persona consumidora que solicita asesoramiento en los PICs, se trata de una persona adulta de edad comprendida entre los **35 y mayor de 55 años**. Siendo la distinción por sexo de un 50,74% en el caso de la mujeres y un 49,26 % en el caso de los hombres, los que han solicitado asesoramiento.

EDAD	PIC
18 A 35 AÑOS	139
35 A 55 AÑOS	659
MAYORES DE 55 AÑOS	357
TOTAL	1155



SEXO	PIC
HOMBRES	569
MUJERES	586
PERSONAS JURÍDICAS	4
TOTAL	1159

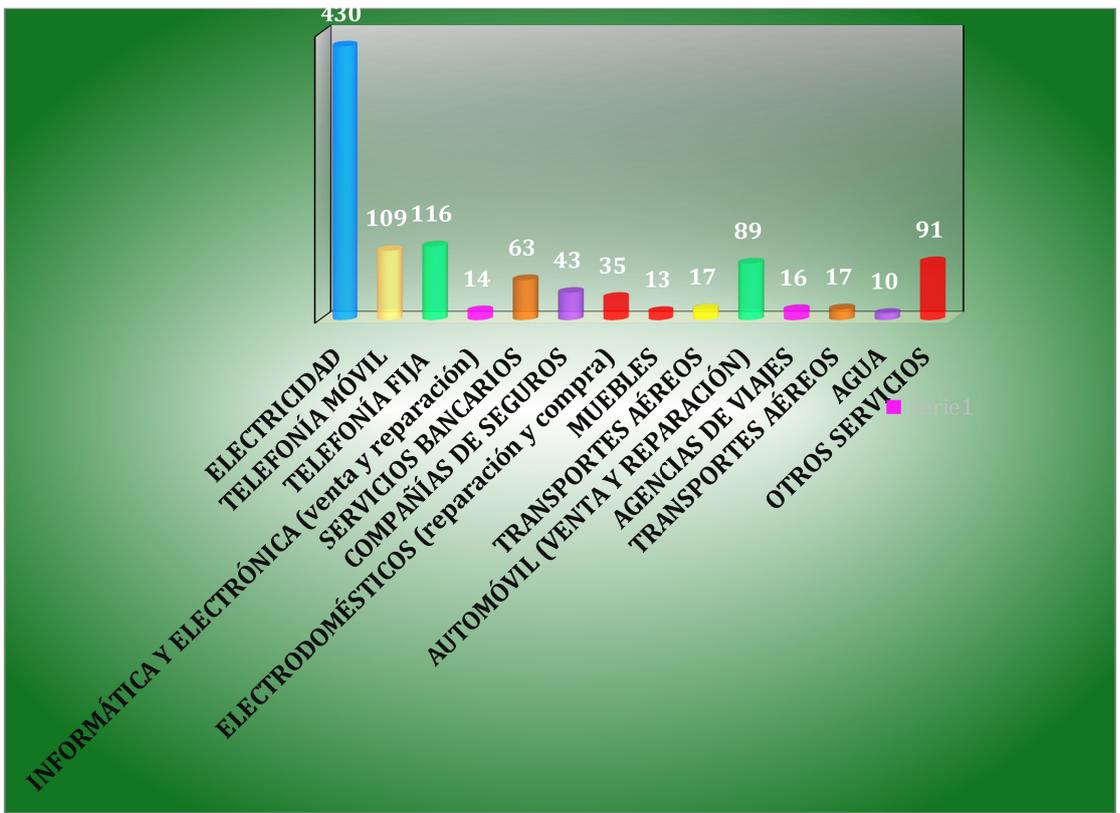


Los **sectores de actividad** respecto de los que más consultas y reclamaciones se presentaron, son el sector eléctrico, sector telecomunicaciones, automóvil y los servicios bancarios y de seguros. En ejercicios anteriores el sector de telecomunicaciones siempre ha sido el más reclamado, pero desde que el sector eléctrico se encuentra en el mercado libre, ha aumentado el número de actuaciones, ya sean consultas o reclamaciones. Las reclamaciones en el sector eléctrico han pasado de 404 a 430, lo que supone un mantenimiento en la tendencia. Principalmente las reclamaciones se refieren:

- a) se reclaman servicios adicionales al contrato principal del suministro eléctrico, porque no se le ha informado con claridad sobre ese producto (ok gas; ok luz; seguros, mantenimientos,...)
- b) contadores con mal funcionamiento, lo que supondrá una regularización del servicio, donde se detecta facturas muy elevadas, etc...
- c) daños y perjuicios ante falta de suministro, incidencias, cortes de luz, etc...

El número de comercializadoras y distribuidoras del sector eléctrico adheridas al sistema arbitral de consumo, ha aumentado por lo que supone poner a disposición de la persona consumidora una herramienta eficaz y gratuita de protección de sus derechos.

SECTORES MÁS RECLAMADOS	
ELECTRICIDAD (CONTRATACIÓN, SUMINISTRO Y ASISTENCIA TÉCNICA)	430
TELEFONÍA MÓVIL	109
TELEFONÍA FIJA	116
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (VENTA Y REPARACIÓN)	14
SERVICIOS BANCARIOS	63
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	43
ELECTRODOMÉSTICOS (reparación y compra)	35
MUEBLES	13
TRANSPORTES AÉREOS	17
AUTOMÓVIL (VENTA Y REPARACIÓN)	89
AGENCIAS DE VIAJES	16
AGUA	10
MUEBLES, ROPA, CONFECCIÓN, PIEL	14
VENTA POR CORREO	12
OTROS SERVICIOS	91



IV. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA.

1. CONSTITUCIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

1.1 Funciones 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 la Junta de Andalucía 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, conforme a la normativa aplicable.
- 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 del Censo de Árbitros. Tramitación del procedimiento de altas y bajas en el mismo.
- 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. Participación en 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.
- Gestión de estadísticas y laudos arbitrales.
- Docencia y difusión del arbitraje de consumo y la mediación.
- Mediación previa al arbitraje de consumo.
- Atención, información y asesoramiento a la ciudadanía en materia de arbitraje de consumo.
- Confección de Informes estadísticos sobre reclamaciones en materia de consumo.

Los datos de contacto de la Junta Arbitral de consumo de Diputación de Córdoba son:

Dirección: Avda. Del Mediterráneo, s/n 3ª planta (Edificio Colegios Provinciales) C. P. 14011 Córdoba.

Correo electrónico: juntaarbitral@dipucordoba.es

Teléfonos: 957 212 819 Administración // 957 211 313 Secretaria



1.2 Constitución de la Junta Arbitral:

La Junta Arbitral de Consumo de Diputación, se encuentra funcionalmente en el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil. En Andalucía existen veinte Junta Arbitrales de Consumo: las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras once Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otras en Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido, y la Junta Arbitral Regional de Andalucía. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración. La Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba es el órgano administrativo de Diputación de Córdoba encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra provincia de Córdoba. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 13 de octubre de 1998 entre la Diputación de Córdoba y el entonces Instituto Nacional de Consumo, renovado el 30 de julio de 2021. Constituye una pieza central en las políticas públicas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra provincia.

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 provincial, 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 Arbitral de Diputación de Córdoba que se lleva a cabo a través del personal que conforma la misma, adscrito mediante la Relación de Puestos de Trabajo. 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 del Departamento donde se ubica la misma.

- Acreditación como Entidad de Resolución Alternativa de litigios de consumo:

En 2022, la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, ha obtenido la acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios por Resolución de 15 de junio de 2022, de la Directora General de Consumo del Ministerio de Consumo, 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 ha sido incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00031. Esto supone que la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba 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.



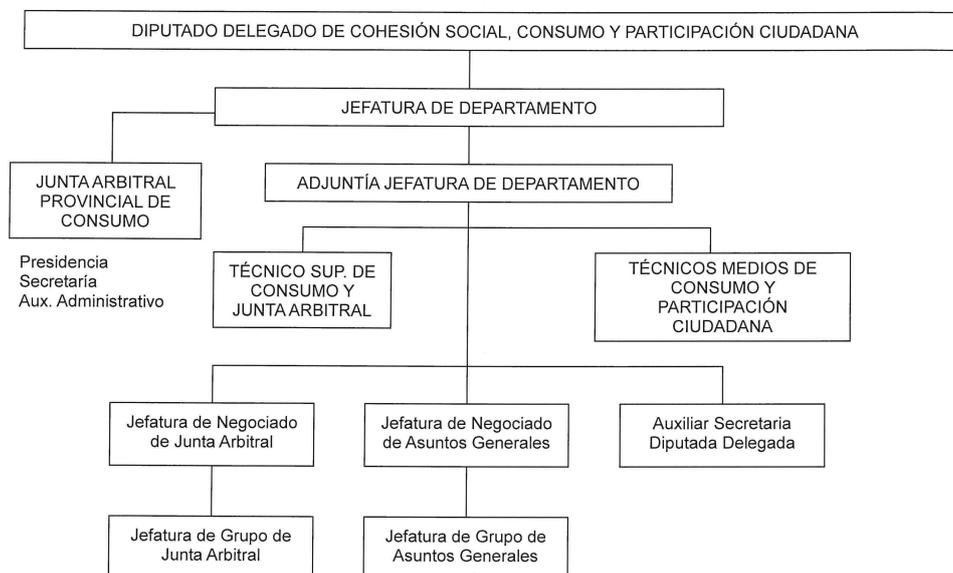
1.3 Estructura y personal:

El Departamento que sirve de soporte a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, se conforma:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	OCUPACIÓN	Junta Arbitral de Consumo
0780	Jefatura Departamento	ocupada	
0784	Adjunta a la Jefatura Departamento	ocupada	
0782	Técnico Superior Consumo y Junta Arbitral	ocupada	Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo: Yolanda Jover Ramírez
0781	Técnico Medio Protección Civil	ocupada	
0787	Técnico de Gestión	vacante	
0786	Técnico Medio Consumo y Part. Ciudadana	vacante	
0790	Jefatura Negociado Junta Arbitral	ocupada	Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo: Pedro J. Sosa Morales
0788	Jefatura Negociado Asuntos Generales	vacante	
0792	Oficial Administrativo/a	vacante	
0958	Jefatura Negociado Protección Civil	ocupada	
0794	Jefatura Grupo Junta Arbitral	ocupada	Administración de la Junta Arbitral de Consumo: Santiago García Cueva-Agredano
0796	Jefatura Grupo Asuntos Generales	vacante	
0800	Auxiliar Administrativo/a	Vacante	
0802	Auxiliar Documentación	vacante	

La Diputada-Delegada de Recursos Humanos y Cooperación al Desarrollo de esta Corporación, en ejercicio de las facultades delegadas por la Presidenta mediante Decreto de 27 de junio, el día 2 de diciembre de 2011 dictó la resolución de fecha 7 de diciembre de 2011, por la se nombra a Yolanda Jover Ramírez como Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo. En base al artículo 7 del Real Decreto 231/2008, de de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, publicándose en el BOP de Córdoba, n.º 52 de fecha 15 de marzo de 2012.

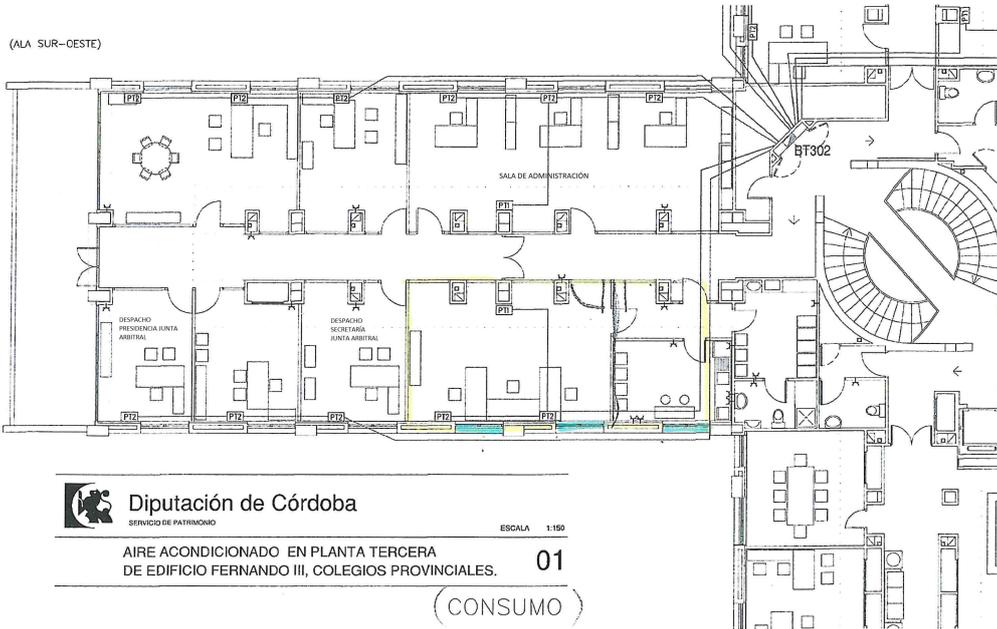
La Vicepresidenta 2ª y Diputada Delegada de Consumo y Relaciones Sociales de esta Corporación, en ejercicio de las facultades delegadas por la Presidenta, mediante Decreto de 27 de junio de 2011, dictó resolución de fecha de 9 de julio, por la que se atribuye a D. Pedro J. Sosa Morales las funciones de Secretario de la Junta Arbitral Provincial de Consumo y Secretario de los órganos arbitrales de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba, publicándose en el BOP de Córdoba, n.º 151 de fecha 6 de agosto de 2014.



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

La sede central de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, se encuentra en la Avenida del Mediterráneo, s/n Edificio Colegios Provinciales, 3ª planta de la ciudad de Córdoba, donde se ubica el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil. Este Departamento cuenta con los siguientes espacios de trabajo:

- 1) **Despacho de la Jefatura del Departamento:** despacho con un puesto de trabajo y una mesa de trabajo y reuniones, con dos ventana exterior y terraza.
- 2) **Despacho de la Adjunta la Jefatura el Departamento:** despacho con un puesto de trabajo, con ventana exterior.
- 3) **Despacho Técnico de Protección Civil:** despacho con un puesto de trabajo, con ventana exterior.
- 4) **Despacho Técnica Superior en consumo y arbitraje y Presidencia de la Junta Arbitral de consumo:** despacho con un puesto de trabajo, con ventana exterior y terraza.
- 5) **Despacho Secretaria de la Junta Arbitral de consumo:** despacho con un puesto de trabajo, con ventana exterior.
- 6) **Sala de Administración:** sala dotada con cuatro puestos de trabajo y estanterías para documentación con dos ventanas exteriores. Uno de los puestos de trabajo, es del personal de administración de la Junta Arbitral de consumo.
- 7) **Aseos, ascensor, escaleras, puestos de ordenanza y control de seguridad de acceso en el edificio de los Colegios Provinciales, donde se ubica el Departamento.**



V. RESUMEN DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA.

1. SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

La pandemia del coronavirus ha provocado una crisis mundial en todos y cada uno de los aspectos de la vida. Relaciones sociales, económicas, personales, etc. Nada escapa a la debacle que ha producido. El Arbitraje y en particular el arbitraje de consumo, como no podía ser de otra forma, tampoco ha podido escapar. Las audiencias virtuales por videoconferencia están siendo una forma de descongestionar el sistema colapsado por el estado de alarma y la posterior situación que nos ha tocado vivir.

El arbitraje es flexible y antiformalista y puede sustanciarse del modo que las partes acuerden, con lo que se configura como el procedimiento idóneo para poder sortear las dificultades logísticas que surgen de situaciones como la actual.

La celebración de audiencias virtuales, se puso en marcha en el año 2020, continuando este año, para dar continuidad y solución al proceso arbitral. Está siendo muy satisfactorio, se le facilita el acceso de las partes al trámite de Audiencia, evitando los desplazamientos de las personas consumidoras desde la provincia a Córdoba. Ello ha provocado que exista una mayor participación de las personas consumidoras en este trámite, a través de las videoconferencias.

El reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, ya preveía la posibilidad de la realización de audiencias a través de videoconferencias. En su artículo 44.1 recoge: *La audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.*

El número de solicitudes ha sido **170**, reduciendo ligeramente su número con respecto al ejercicio anterior (año 2021: 187 solicitudes), igualmente el número de solicitudes no es muy elevado, debido a que se está resolviendo un mayor número de reclamaciones en la fase de mediación en los distintos puntos de información al consumidor, así como en las oficinas municipales de información al consumidor, es por ello, que el conflicto no llegaría al trámite de arbitraje.

De los 170 expedientes del ejercicio de **2022**, se han **archivado 168** expedientes, quedando pendientes 2 solicitudes de arbitraje, que se finalizarán en este primer trimestre. Es por ello, que el Sistema Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, está siendo un sistema alternativo de resolución de conflictos en materia de consumo, rápido y eficaz. Resolviendo en el plazo de 3 meses legalmente establecido.

1º.- De los expedientes resueltos por esta Junta Arbitral:

- 25% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Laudo arbitral.
- 54,76% de los Laudos han sido estimatorios o estimatorios parciales para el consumidor, principalmente en el sector de telecomunicaciones.
- 19,05% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Mediación.

2º.- El sector de actividad más reclamado, al igual que en ejercicios anteriores es el de Telefonía Móvil con 44 solicitudes (25,88%) y Fija con 7 solicitudes (4,12%). Es normal, vivimos en una sociedad donde la comunicación e información es fundamental, en la mayoría de los hogares se contrata telefonía fija, internet y varias líneas móviles (2 a 3 líneas móviles). Son contratos a distancia donde no queda bien detallado y documentado las condiciones del contrato, los servicios contratados y la tarifa contratada, produciendo con posterioridad reclamaciones al facturarse servicios y tarifas no contratadas.

El sector eléctrico también es un sector bastante reclamado en arbitraje, al encontrarse la persona consumidora al igual que en telecomunicaciones, con una contratación a distancia, en la mayoría de las ocasiones, donde no siempre se proporciona una información precontractual clara, concisa y detallada. Además, cuando se opta por el mercado libre, existen multitud de tarifas, de servicios adicionales al servicio principal, que provocan bastante confusión en la persona consumidora.

En este ejercicio se han presentado 50 solicitudes (29,41%) si bien es cierto que desde las juntas arbitrales locales y municipales no podemos gestionar dichas solicitudes debido a que estas tienen su adhesión territorial a nivel autonómico y nacional. Es por ello que estas solicitudes se derivan a la junta arbitral regional. Hay que resaltar que los PIC'S realizan numerosas consultas y mediaciones en esta materia, trabajo previo al proceso arbitral (recopilación de documentación y mediación), que es determinante a la hora de resolver satisfactoriamente la solicitud de arbitraje.

También destacar las solicitudes de arbitraje en el ámbito del pequeño comercio, tanto en la compra de nuevos productos como en la reparación de los mismos (calzado, muebles, electrodomésticos, informática y electrónica, automóviles, confección, etc...). El consumidor es más exigente en las reparaciones, en hacer uso de la garantía, para conseguir alargar al máximo el uso de un producto.

Por último, se ha comenzado a detectar un mayor número de solicitudes de arbitraje en el sector del suministro del gas. Algunas de las empresas de este sector, están adheridas al Sistema Arbitral de consumo, sin limitaciones de ámbito territorial, por lo que tienen competencia además de las juntas arbitrales autonómicas y nacionales, las juntas arbitrales de ámbito municipal y provincial. Concretamente estas empresas son:

- REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, GAS
- ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.

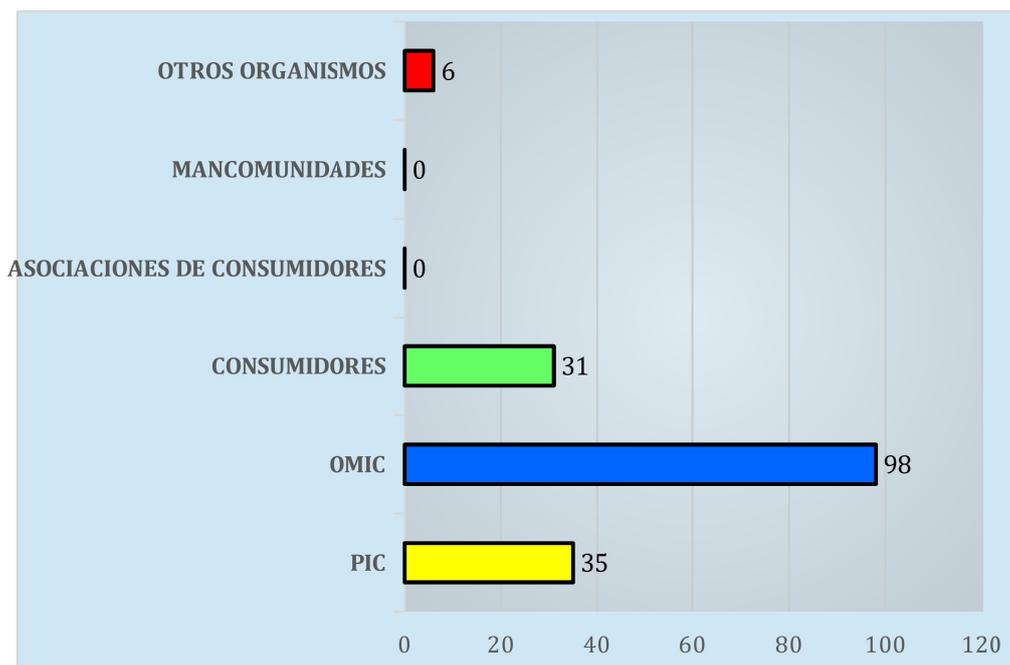
Es por ello, que la Junta Arbitral de consumo de Diputación de Córdoba, ha podido estudiar y tramitar solicitudes de arbitraje en este sector. Al igual que en el sector eléctrico, también es un sector bastante reclamado en arbitraje, al encontrarse la persona consumidora en la mayoría de las ocasiones, con una contratación a distancia donde no siempre se proporciona una información precontractual clara, concisa y detallada. Además, cuando se opta por el mercado libre, existen multitud de tarifas, de servicios adicionales al servicio principal, que provocan bastante confusión en la persona consumidora.

Sectores de Actividad

Sector	TOTAL	%
Automóviles	7	4,12
Telefonía móvil	44	25,88
Telefonía fija	7	4,12
Energía eléctrica	50	29,41
Informática y electrónica	7	4,12
Muebles	5	2,94
Agencia de viajes	2	1,18
Gas	18	10,59
Otros servicios (bancarios, correos, enseñanza, hostelería, sanidad)	19	11,17
Compra o servicio por internet	11	6,47
TOTAL	170	100

3°.- Resaltar la labor de las OMICs y PICs de la provincia de Córdoba, en relación con la tramitación de las solicitudes de arbitraje. Son uno de los cauces que más utilizan las personas consumidoras para presentar la solicitud de arbitraje de forma presencial. El ciudadano opta por la cercanía, profesionalidad y asesoramiento de estos organismos, para tramitar y presentar la solicitud de arbitraje. De las 170 solicitudes registradas en el año 2022, 133 proceden de las OMICs y de los PICs, es decir, el 78,24%. Es por ello, que hay que seguir apostando por reforzar este servicio público fundamental y cercano a las personas consumidoras, en la provincia de Córdoba.

Procedencia	TOTAL
PIC	35
OMIC	98
CONSUMIDORES	31
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	0
MANCOMUNIDADES	0
OTROS ORGANISMOS	6
TOTAL	170



Procedencia según los municipios:

Procedencia	TOTAL 2022	Procedencia	TOTAL 2022
Aguilar de la Frontera	7	La Rambla	5
Alcaracejos	2	Lucena	9
Almedinilla	1	Luque	2
Almodóvar del Río	22	Montalbán	1
Baena	3	Montemayor	1
Bélmez	1	Montilla	6
Bujalance	7	Montoro	1
Cabra	13	Moriles	4
Carcabuey	2	Nueva Carteya	1
Castro del Río	2	Palma del Río	4
Córdoba	2	Pedroche	2
Doña Mencía	3	Peñarroya-Pueblo Nuevo	1
Dos Torres	5	Posadas	11
El Carpio	4	Pozoblanco	7
El Viso	1	Priego de Córdoba	1
Espiel	2	Puente Genil	3
Fernán Núñez	3	Rute	2
Guadalcazar	1	Santa Eufemia	1
Guadiato	8	Santaella	1

Hojosa del Duque	3	Torreampo	1
Iznájar	2	Villa del Río	4
La Carlota	5	Villafranca	3
Total 170			

2. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA CIUDADANÍA.

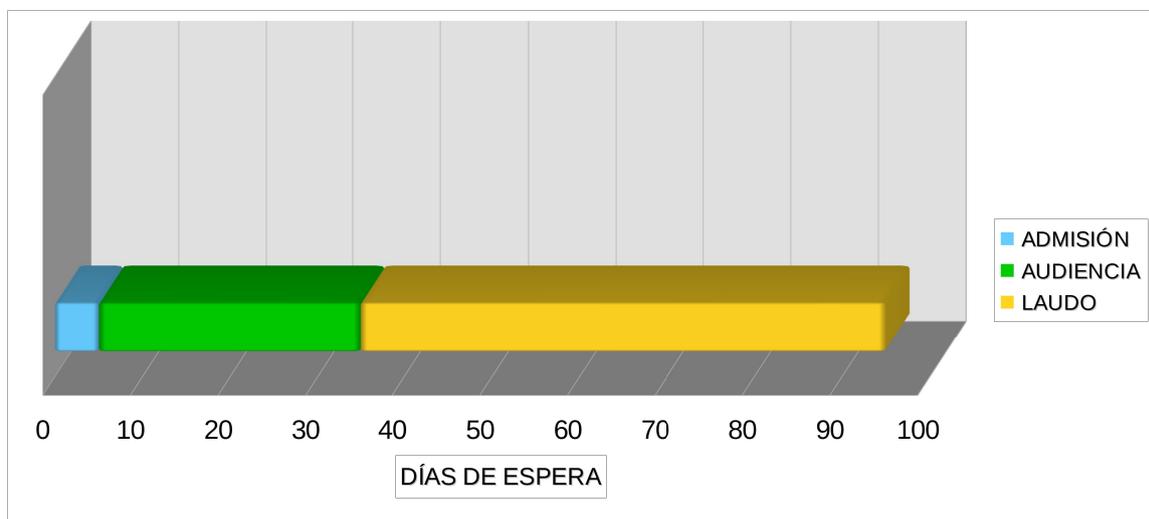
La calidad del servicio público de Arbitraje de Consumo prestado por la Diputación de Córdoba depende de dos factores esenciales: la independencia, objetividad y excelencia técnica de las soluciones aportadas a los conflictos de consumo, y la prestación del servicio sin dilaciones indebidas y en unos plazos razonables que suponga para la ciudadanía una verdadera ventaja respecto a la vía judicial.

En el año 2022 el tiempo medio empleado desde la fecha de registro de entrada de la solicitud de arbitraje hasta su grabación en el programa específico de arbitraje y apertura de su expediente no supera los 5 días. Una vez iniciado el expediente, en el caso de que sea necesario tramitar la subsanación de la solicitud de arbitraje, supondría un tiempo medio de 15 días.

Tras ser admitida la solicitud, ha de tramitarse el expediente (alegaciones, intento de mediación, constitución de órgano arbitral y notificación de audiencia), en esta fase el tiempo medio empleado es de 35 días. 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.

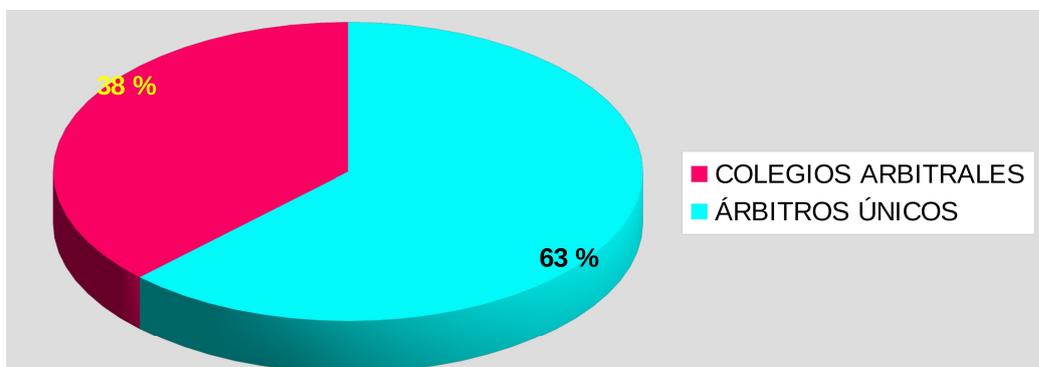
En 2022, el **tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados**, desde su entrada en registro, hasta su finalización es de **90 días**.

Gráfico de TIEMPO HABITUAL DE ESPERA



3. AUDIENCIAS ARBITRALES.

En 2022 se celebraron 8 audiencias (3 mediante Colegios Arbitrales y 5 mediante Árbitros Únicos). Todas las audiencias se celebraron de forma telemática.



4. LAUDOS ARBITRALES.

De los **170** expedientes del ejercicio de 2022, se han **archivado 168** expedientes, quedando **pendientes 2**. Pasamos a detallar la forma de los Laudos y el estado de tramitación de los expedientes en trámite:

LAUDOS DICTADOS

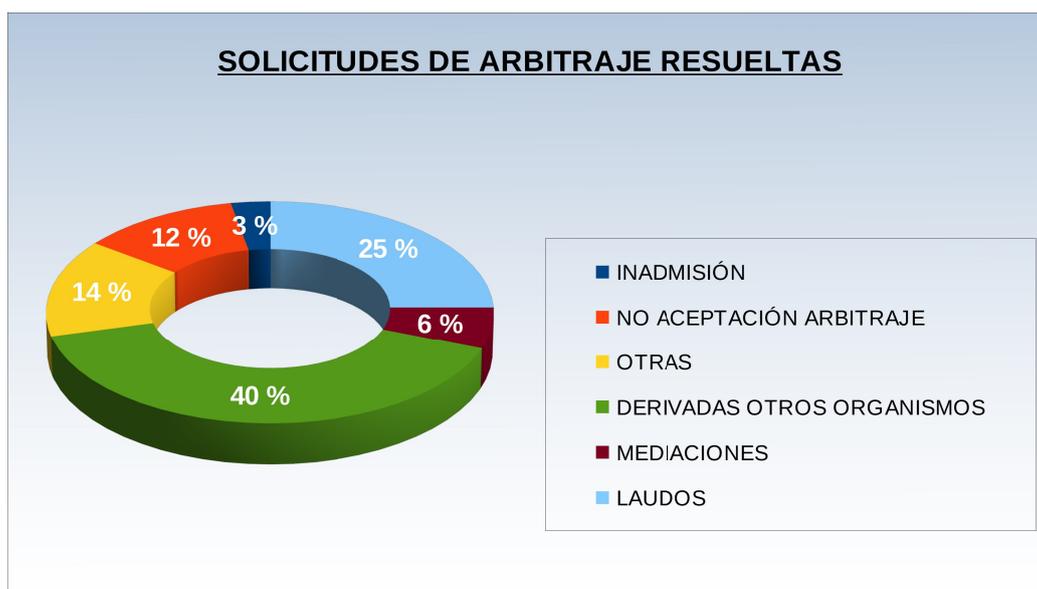
Forma	TOTAL	%
Estimatorios	18	42,86
Estimatorios Parciales	5	11,90
Desestimatorios	10	23,81
Inhibitorios	1	2,38
Conciliatorios	8	19,05
TOTAL	42	100

SOLICITUDES P E N D I E N T E S

Estado Ejercicio 2022	Nº Expedientes	% sobre total
Designación Órgano Arbitral	2	100
trámite de alegaciones/Mediación	0	0
TOTAL	2	100

SOLICITUDES RESUELTAS

AÑO 2022	
FORMA	TOTAL
Inadmisión	5
No aceptación Arbitraje	20
Otras causas (materias excluidas,...)	24
Derivados a otras Organismos	67
Solucionados amistosamente	10
Laudo	42
TOTAL	168



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.

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 Diputación de Córdoba 43 árbitros, de los cuales participan en órganos arbitrales 16.

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ADMINISTRACIÓN
Jover Ramírez Yolanda
Manzano María del Mar
Mingorance María del Carmen
Gallego Domínguez Ignacio

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
FACUA (ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN DE CÓRDOBA)
Pérez Pericet Marta
Benavides Sánchez José María
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÓRDOBA
Rivas Cabello M ^a Dolores
Palacios García Isabel

ÁRBITROS PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES PROFESIONALES O EMPRESARIALES
CECO (CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CÓRDOBA)
Pérez Pérez José Manuel
Arroyo Díaz Antonio Miguel
AEFICO (ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS INSTALADORES DE FONTANERÍA, SANEAMIENTO, GAS, CALEFACCIÓN, CLIMATIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y AFINES)
Arroyo Bravo Antonio
Gordillo Suárez Inmaculada
TYLDA (ASOCIACIÓN DE TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS DE ANDALUCÍA)
Márquez Núñez Juan
Cruz Rodríguez José

ATRADECO (ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES DE CÓRDOBA)

Rodríguez-Carretero Márquez José Manuel

Baena Pizarro Rafael

Puede consultarse la información correspondiente a cada árbitro, donde constan sus datos, experiencia y su formación en <https://consumo.dipucordoba.es/junta-arbitral-provincial-de-consumo/junta-arbitral-provincial/>

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. Esta Junta Arbitral provincial, difundió entre sus árbitros el *Decálogo*, teniendo en cuenta que su cumplimiento será un requisito para ser acreditado como árbitro en nuestra Junta Arbitral.



Durante el año 2020 se trabajó en dicho Grupo, en el que participa la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, para redactar unos *Criterios Orientadores sobre las personas que ejercen la función arbitral en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía*. Cuando concluyan estos trabajos, con la participación de las Juntas Arbitrales municipales y provinciales de Andalucía (Junta Arbitral Provincial de la Diputación de Córdoba),

tales *Criterios* serán elevados al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para, si procede, su aprobación. De esta manera se pretende dotar de una herramienta que ayude a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas que voluntariamente decidan utilizarla.

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

En la base 14 del Presupuesto de 2012 de esta Corporación, se estableció expresamente que *“el personal al servicio de la Diputación Provincial no percibirá indemnizaciones por la asistencia a las sesiones de Órganos Colegiados de la Administración Provincial, de Órganos de Administración de sus Organismos Autónomos, de Consejos de Administración de empresas con capital o control público, de los Colegios Arbitrales y de los Consejos Sectoriales de la Entidad”*. El Pleno de Diputación de Córdoba, con fecha 18 de abril de 2013, acordó que la cuantía de los honorarios de los Presidentes y Árbitros de los Colegios Arbitrales, será acorde al grado de responsabilidad y participación en los Órganos Arbitrales, quedando fijada para los Presidentes 50€/laudo emitido y para los Árbitros 30€/laudo emitido.

Por lo que respecta a la indemnización por el desempeño de la función arbitral, durante el año 2022, ascendió a un importe total de **3.040,00** euros, que se distribuyen de la siguiente manera:

ÁRBITROS	IMPORTE
PRESIDENCIA ÓRGANOS ARBITRALES (no funcionarios de Diputación de Córdoba)	2200
PROPUESTOS FACUA	150
PROPUESTOS AUGUSTA	150
PROPUESTOS UCE	Pendiente de abono
PROPUESTOS CECO	420
PROPUESTOS AEFICO	Pendiente de abono
PROPUESTOS ATRADECO	Pendiente de abono

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 Diputación de Córdoba 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 2022 se han finalizado 10 expedientes por mediación directa de la Junta Arbitral con carácter previo a la audiencia; 8 expedientes han finalizado por laudo conciliatorio. En total son 18 expedientes en los que se ha alcanzado algún tipo de acuerdo, y en los que no ha habido que

dictar un laudo dirimente (estimatorio o desestimatorio), ni una resolución de archivo (por inadmisión, por no aceptación del arbitraje por la empresa o por otra causa).

7. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. Se encuentran registradas 3.501 empresas y/o profesionales de la provincia de Córdoba, a esta Junta Arbitral de Consumo. En 2021 se encontraban registradas 3.498, durante 2022 se ha tramitado tres altas, es por ello, que a 31 de diciembre de 2022, el número de empresas registradas sería 3.501.



8. PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS/GRUPOS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

La Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, continuó con su labor en los siguientes órganos y fue nombrada en un nuevo cargo que se detalla:

- *Órgano sectorial del Servicio Eléctrico del Consejo Andaluz de Consumo* (órgano consultivo, que se centrara en análisis y mejora de normativa en materia de Sector Eléctrico y Consumo). En representación de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias desde el año 2018.
- *Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo* (grupo de estudio para la mejora de procedimientos y normativa en esta materia). En representación de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias desde el año 2018.
- *Comisión de Juntas Arbitrales.*- Con fecha de 19 de diciembre de 2019, el Pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, designó a los miembros de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, formando parte como vocal de la citada Comisión, la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba.

9. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

a.- Plan de Formación Continua de Diputación de Córdoba.

Dentro del Plan Agrupado de Formación continua de Diputación de Córdoba, se realizan acciones formativas dirigidos a los Técnicos y Personal de la Administración Local de las entidades adheridas al citado plan, que desarrollen funciones en materia de consumo, participación ciudadana, atención al público (registros públicos, oficinas de atención a la ciudadanía, servicios sociales, etc...). Se pretende dotar al personal, de las distintas herramientas de las que dispone la persona consumidora para hacer valer sus derechos ante los distintos servicios públicos de consumo: Centro europeo del consumidor, OMIC, PIC y Junta Arbitral de consumo. Aprender a tramitar las reclamaciones en materia de consumo. Impulsar y conocer el Sistema Arbitral de Consumo.

b.- IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

Las jornadas se desarrollaron en la mañana del día 3 de noviembre de 2022 en la Escuela Andaluza de Salud Pública, y tras la presentación institucional por parte de la Dirección General de Consumo y de la Dirección Gerencia de la EASP, bajo el título 'El reto de la energía y las relaciones de consumo'.

El encuentro constó de tres ponencias. La primera de ellas, titulada, 'El mercado energético en la actualidad: formación de precios, facturación, autoconsumo y bono social', impartida por José Antonio Ranea, director comercial de Endesa en Andalucía y Extremadura. La segunda ponencia, con el título 'Las principales causas de reclamaciones de consumo en materia de energía', impartida por el profesor Jesús Domínguez Platas, catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y presidente de Colegio Arbitral especializado en materia de suministro de energía. La tercera ponencia 'Los mecanismos de resolución de reclamaciones de energía: mediación, arbitraje de consumo y resolución por los órganos de energía', a cargo de Jordi Castilla, vicepresidente del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía (CPCUA), secretario general de FACUA Andalucía y árbitro especializado en materia de suministro de energía.

También hubo un apartado, en la recta final del encuentro, para dos talleres de análisis y propuestas. El primero aborda las reclamaciones de energía, debatiendo sobre cinco casos frecuentes y propuestas de solución a la hora de asesorar, mediar y dictar laudos; y el segundo taller sobre reclamaciones en materia de telecomunicaciones.



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

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Conclusiones%20IX%20Encuentro%20JACA.pdf>

VI. 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	170 solicitudes de arbitraje. Los sectores más reclamados han sido Servicios de telecomunicaciones y suministros energéticos
Prácticas empresariales reiteradas que originan los litigios	En servicios de telecomunicaciones: incumplimiento de condiciones ofertadas (cobertura, tarifas promocionales, etc.), facturación indebida (SMS, 906, etc.), portabilidades incumplidas y penalizaciones por no permanencia. En servicios de suministros energéticos: discrepancias con la facturación, lecturas estimadas o aumento de tarifas; servicios de mantenimiento.
Recomendaciones para evitar los litigios	dipucordoba.es/consumo
Litigios inadmitidos y causas	5 solicitudes inadmitidas (3%) 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	126 procedimientos (74,12% del total) no finalizaron por laudo. De ellos 20 (11,76%) fueron archivados, mayoritariamente por no aceptar la empresa reclamada a someterse a arbitraje; 4 (2,35%) se desistió el solicitante; 4 (2,35%) fueron inadmitidos; 67 (39,41%) fueron trasladados a otra Junta Arbitral de Consumo por competencia territorial; y en 10 (5,88%) se llegó a un acuerdo entre las partes gracias a la mediación
Duración media del procedimiento	90 días de media
Índice de cumplimiento voluntario	La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente (99%)
Cooperación con redes de entidades acreditadas	No existen redes de entidades acreditadas. No obstante, se participa en el Grupo de trabajo Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo; se forma parte de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y en la Red Andaluza de Juntas Arbitrales de Consumo.
Evaluación de eficacia del procedimiento	El procedimiento es altamente eficaz. No obstante, sería necesario mejorar su regulación para agilizarlo; incrementar la financiación de las Juntas Arbitrales de Consumo; incrementar la adhesión empresarial; y regular la acreditación y designación de árbitros de consumo.
Formación a árbitros y funcionarios	No existe un plan de formación específico. No obstante se participa anualmente en los Encuentros Técnicos de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía y Jornadas de Consumo, organizados por la citada Comunidad Autónoma; y el personal funcionario tiene acceso al plan formativo para empleados públicos de la Diputación de Córdoba.



Diputación
de Córdoba



JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO