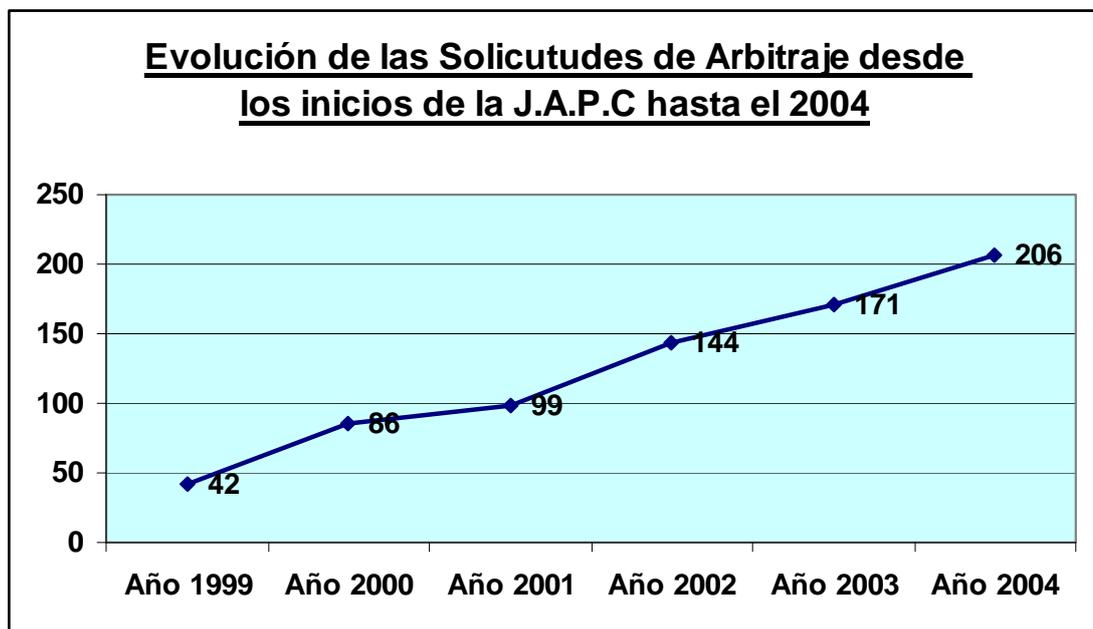
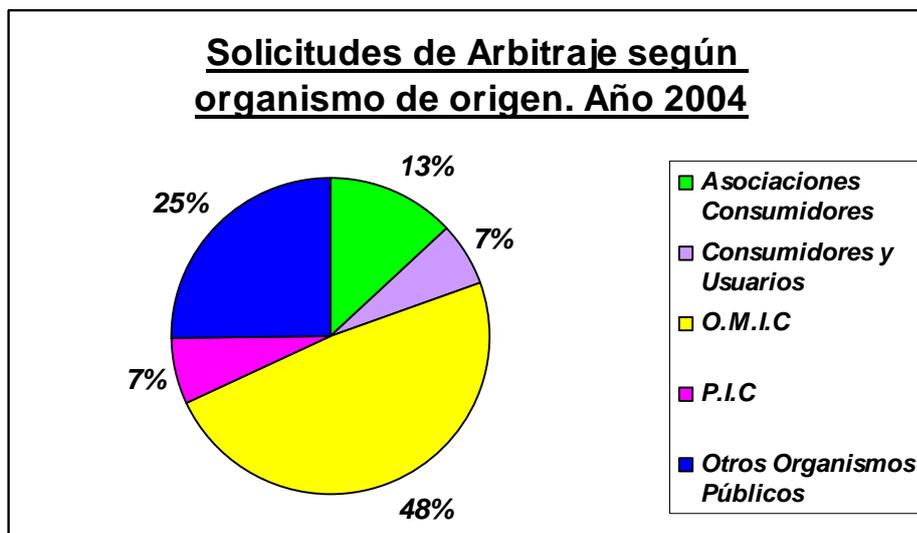


MEMORIA DE ACTUACIONES 2004

. Total de 206 solicitudes de arbitraje tramitadas, se tramitan 35 expedientes más lo que supone un leve incremento respecto al 2003, con 171 solicitudes de arbitraje.



En torno al 50% de las solicitudes tramitadas se realizan a instancias de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor –O.M.I.C.-



. **Casi la mitad de los laudos emitidos** por el Colegio Arbitral son **a favor de los/as consumidores/as y Usuarios/as**, el 48,8%; **El 26,7% se emiten a favor de los/as empresarios/as.**

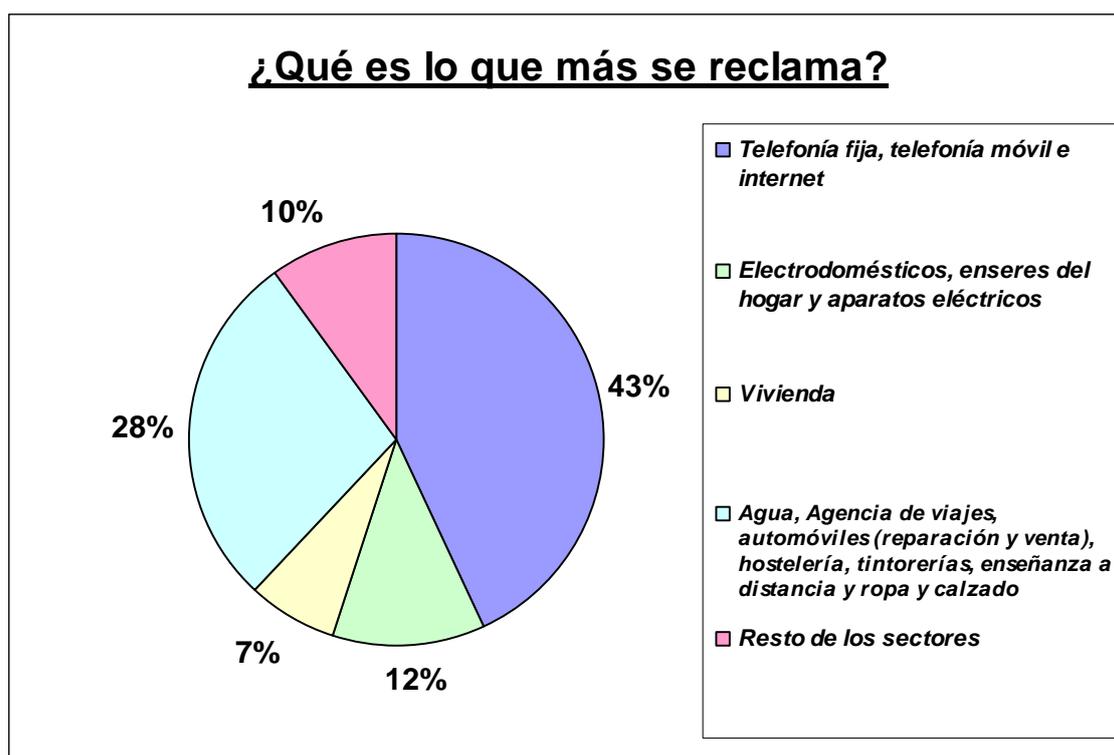
. Materias Objeto de Arbitraje, **¿qué es lo que más se reclama?** Se mantiene en la misma línea del año anterior:

. **Telefonía**, fija y móvil representa el **43%** del total de las Solicitudes de Arbitraje del 2004.

. **Electrodomésticos y todo lo relacionado con enseres del hogar**, aparatos electrónicos y muebles fundamentalmente, con un **12%**

. **El sector de la vivienda** es otro de los que presentan mayor número de reclamaciones, sobre todo en lo referente a los defectos de construcción, con el **6,2 %** del total de las solicitudes de arbitraje.

. **El suministro de agua, el sector de la automoción** (venta y reparación de automóviles) **la enseñanza a distancia, el de ropa y calzado, las tintorerías, la hostelería y restauración**, y por último el de agencia de viajes y el transporte público engrosan el listado de solicitudes de arbitraje presentadas en esta Junta Arbitral durante el 2004.





**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2004**

SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN TRÁMITE:.....101
(Que han quedado “en trámite” al final del segundo semestre de 2004)

SOLICITUDES DE ARBITRAJE recibidas en el período.....206

PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES...60
PRESENTADAS POR CONSUMIDORES Y USUARIOS 20
PRESENTADAS POR ORGANISMOS PÚBLICOS 126

T O T A L 206

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES 307
(Suma apartados anteriores)

SITUACIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES
(Solicitudes en trámite al inicio del período
más solicitudes presentadas en este período)

NO ADMITIDAS (por causa señalada en el
Art. 2.2 del R.D. 636/1993) 0

PENDIENTES DE ADMISIÓN 2

ADMITIDAS 305

TRASLADADAS11

DESESTIMIENTOS10

ARCHIVADAS por no aceptación del arbitraje (**ver pág.2**).....**90**

ARCHIVADAS por otras causas25

RESUELTAS64

. Por Mediación15

. Por Laudo 49

EN TRÁMITE105

. Pendiente designación del

Colegio Arbitral49

. Designado el

Colegio Arbitral 5

SUMA TOTAL DE SOLICITUDES
(No admitidas, pendientes de admisión y admitidas)**307**



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2004**

**DESGLOSE DE SOLICITUDES POR SECTORES ARCHIVADAS POR
NO ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE**

AGENCIAS DE VIAJES	6
AGUA	2
AUTOMÓVILES	5
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	9
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2
CORREOS	1
ELECTRICIDAD (Servicio Asistencia Técnica).....	16
ELECTRODOMÉSTICOS	3
ENSEÑANZA	7
FARMACIA	1
GAS	1
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN	
REPARACIÓN HOGAR	1
SANIDAD PÚBLICA	
SANIDAD PRIVADA	
SERVICIOS BANCARIOS	
TELÉFONO	14
TINTORERÍA	2
TRANSPORTES PÚBLICOS	
VENTA POR CORREO	2
VIVIENDA	4
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	2
APARATOS ELECTRÓNICOS	1
CALZADO	2
ELECTRODOMÉSTICOS	2
JUGUETES	
MUEBLES	1
PERFUMERÍA	
PRODUCTOS DROGUERÍA	
ROPA-CALZADO	2
OTROS INDUSTRIALES*	
OTROS SERVICIOS*	
Otros servicios. Menaje hogar.....	2
Otros servicios. Libros.....	2

(*) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2004**

CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES: 1121 Ptas.

LAUDOS EMITIDOS	49	
EN EQUIDAD	46	
EN DERECHO	3	
TOTAL	49	Total (1)
ESTIMATORIOS, TOTAL O PARCIALMENTE	26	
DESESTIMATORIOS	18	
CONCILIATORIOS	5	
TOTAL	49	Total (2)
CONCILIACIÓN	5	
UNANIMIDAD	37	
MAYORÍA	7	
VOTO DIRIMENTE	0	
TOTAL	49	Total (3)
PLAZOS LAUDOS desde la designación del Colegio Arbitral a la emisión del laudo:		
-1 mes	38	
+1 mes	3	
+2 meses	1	
+3 meses	7	
+4 meses		
TOTAL	49	Total (4)
(Los totales (1), (2), (3) y (4) tienen que ser iguales)		
LAUDOS INCUMPLIDOS	1	
(Señalar causas del incumplimiento)		
LAUDOS IMPUGNADOS	0	



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2004**



SOLICITUDES DE PERITAJE

TOTAL	6
• Oficio	6
• A instancia del reclamante	0
• A instancia del reclamado	0
• A instancia de ambos	0

COSTE MEDIO DEL PERITAJE: **61.565** **Ptas.**

TOTAL DE ADHESIONES A 30.06.2004

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	5
ASOCIACIONES EMPRESARIALES	26
EMPRESAS Y PROFESIONALES	727

NUEVAS ADHESIONES EFECTUADAS EN EL SEMESTRE

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	
ASOCIACIONES EMPRESARIALES	
EMPRESAS Y PROFESIONALES	

**DENUNCIAS DE OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO
EFECTUADAS EN EL SEMESTRE** 0



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2004**

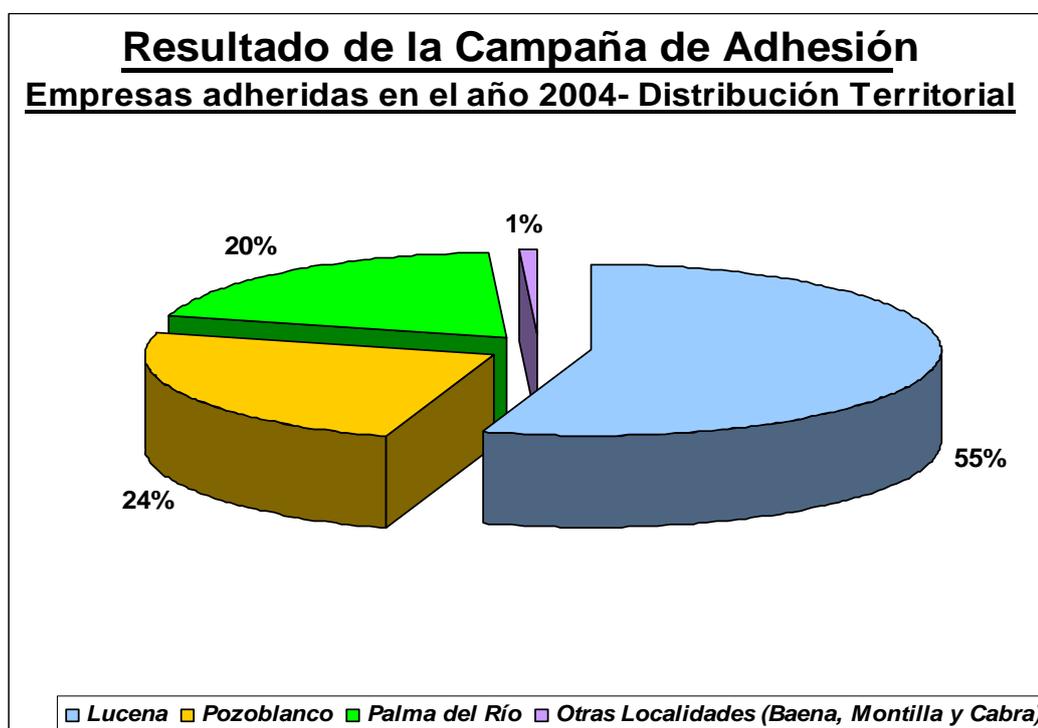
SOLICITUDES POR SECTOR	TOTAL	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS
AGENCIAS DE VIAJES	4		4
AGUA		19	
AUTOMÓVILES	19		11
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	11		2
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2		3
CORREOS	3		
ELECTRICIDAD(Serv.Asistencia Técnica)			
ELECTRODOMÉSTICOS	7	2	5
ENSEÑANZA	15		15
FARMACIA			
GAS			
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN	7	1	6
REPARACIÓN HOGAR			
SANIDAD PÚBLICA			
SANIDAD PRIVADA			
SERVICIOS BANCARIOS			
TELÉFONO	132	97	35
TINTORERÍA	12		12
TRANSPORTES PÚBLICOS	3	2	1
VENTA POR CORREO			
VIVIENDA	19		19
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS			
APARATOS ELECTRÓNICOS	25	1	24
CALZADO	2		2
ELECTRODOMÉSTICOS			
JUGUETES			
MUEBLES	7		7
PERFUMERÍA			
PRODUCTOS DROGUERÍA			
ROPA-CALZADO	13	7	6
OTROS INDUSTRIALES			
OTROS SERVICIOS*	26	11	15
*Libros	6	6	
*Menaje Hogar	10	8	2
*Compra domicilio	6	6	
*artes gráficas	4	4	

(*)Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

(Ver Apto. Programas; 1. Plan de Difusión y Publicidad de la J.A.P.C y
2. Campañas de Adhesión)

Con la puesta en marcha de la **Campaña de Difusión y Publicidad**, en la que se utiliza un gran despliegue de medios para dar a conocer la Junta Arbitral Provincial, y con la **Campaña de Adhesión de Empresas al Sistema Arbitral**, en **Lucena, Pozoblanco y Palma del Río**, con un total de **724 Empresas Adheridas**.

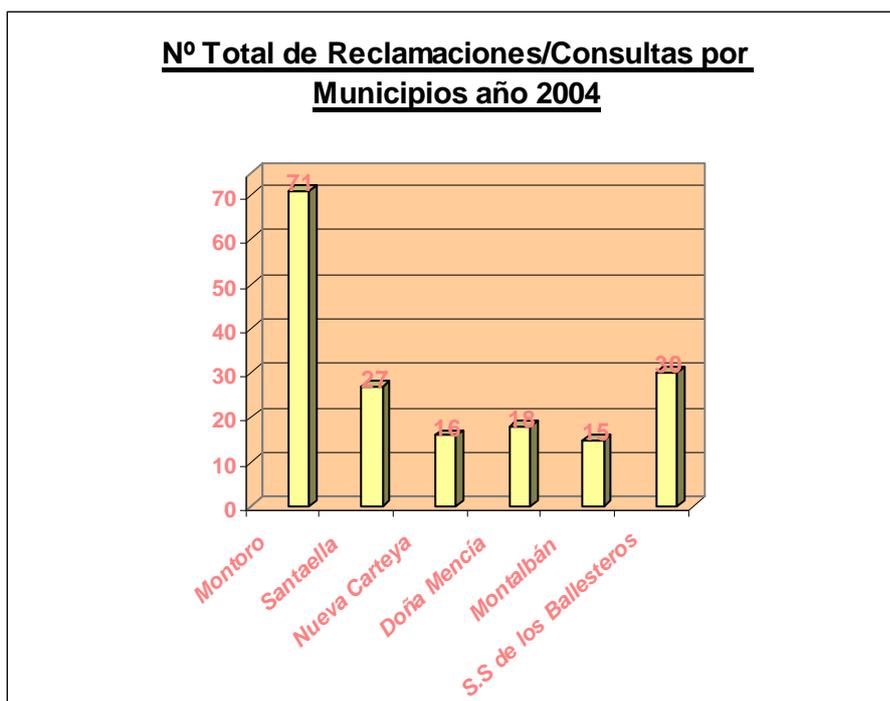


. Los sectores que presentan mayor número de establecimientos comerciales adheridos son los relacionados con la compra de **ropa y enseres del hogar**, seguido del sector de la **automoción**, en lo referente a los **talleres de reparación** del automóvil y el de la **vivienda**, pudiendo concluir que se han cubierto uno de los objetivos de la Campaña, tal cual es la **adhesión de Empresas cuyos sectores son en mayor medida objeto de reclamaciones**.

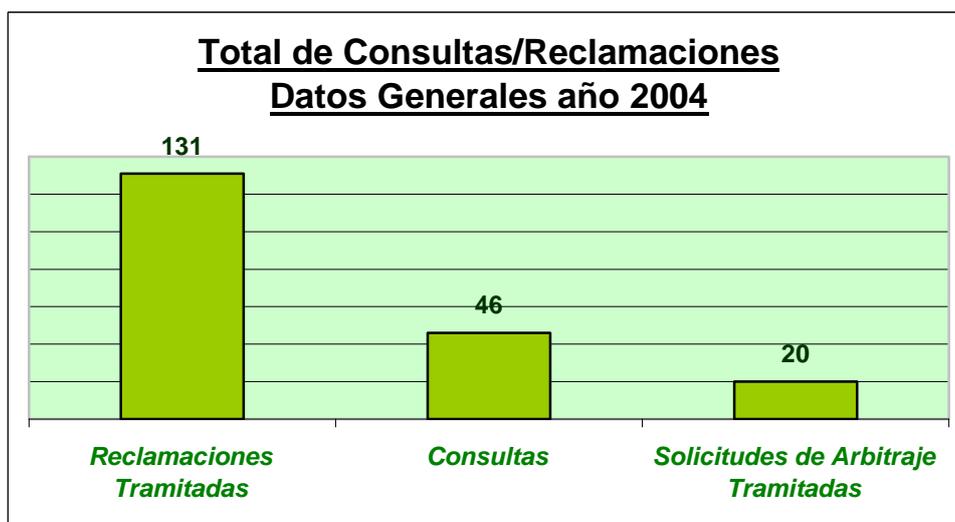
CONVENIO CON LA U.C.E. PARA LA CREACIÓN DE P.I.C. EN MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA

(Ver Apto. Programas; 3. Convenio para la implantación de P.I.C)

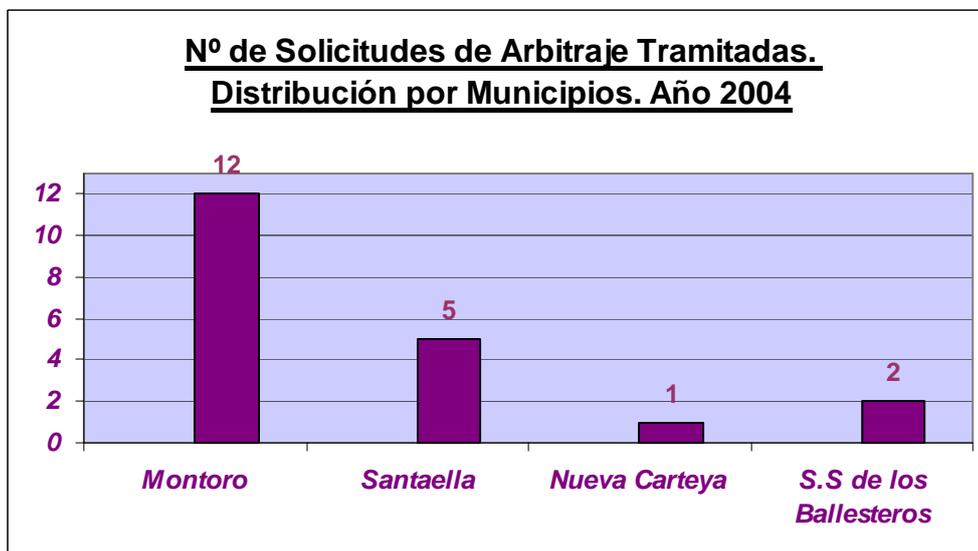
- Se atienden un total de **177 consultas durante el 2004** en los 6 Municipios donde están implantados.



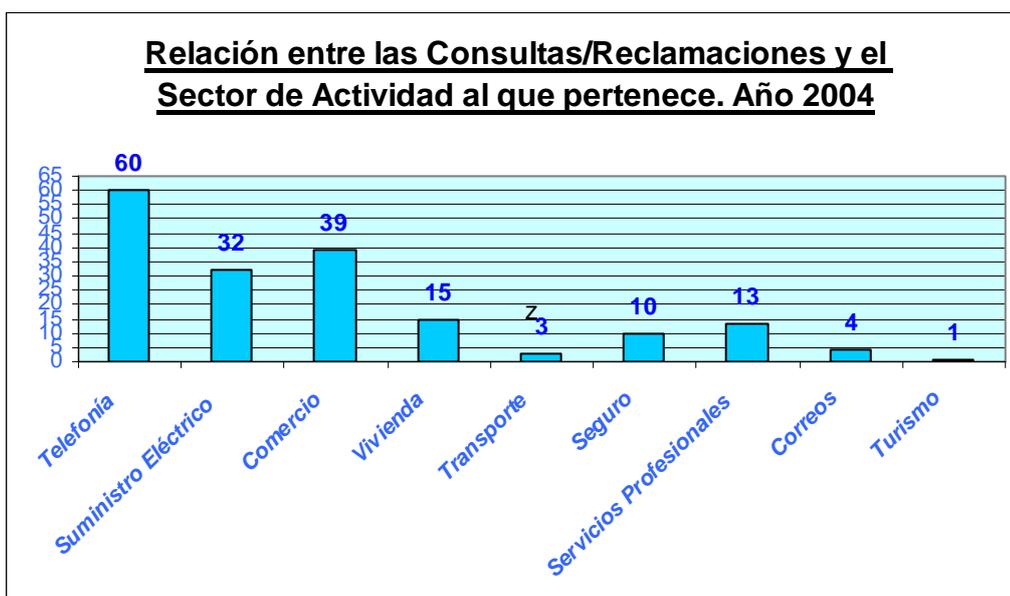
- La progresiva implantación de los P.I.C. supone el contar con unas prestaciones básicas de información y asesoramiento en Consumo para los/as ciudadanos/as.



- Conlleva una labor de información y difusión del Sistema Arbitral, incrementándose considerablemente en el 2004 el número de solicitudes de arbitraje tramitadas desde los P.I.C., con un total de 20.

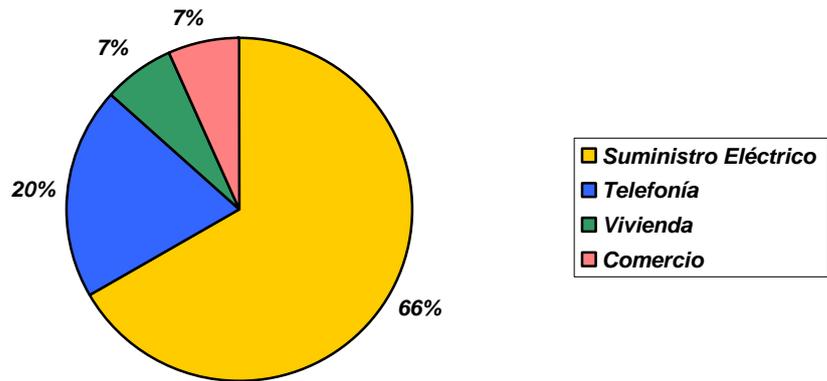


- Las **materias objeto de reclamaciones** desde los P.I.C. **coinciden** a groso modo con las que plantean mayor controversia entre empresarios/as y consumidores/as en las **solicitudes de arbitraje**, las relativas a la **telefonía, comercio (ropa y calzado), suministro eléctrico y vivienda**, siendo los que presentan mayor índice de coincidencia las relativas al sector de la **telefonía** y el de **vivienda**.



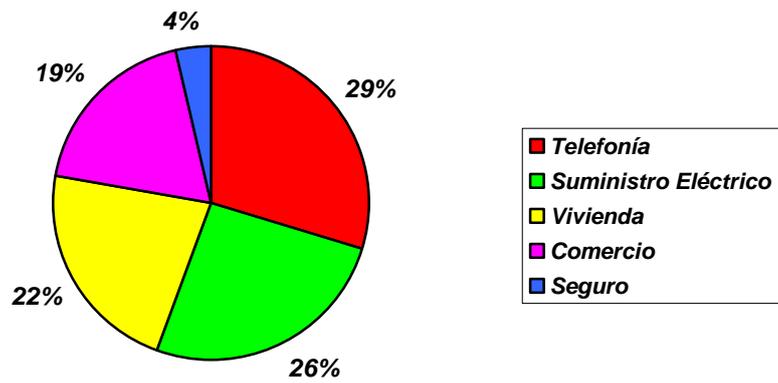
Montalbán: 12 Reclamaciones; 3 Consultas.

Año 2004



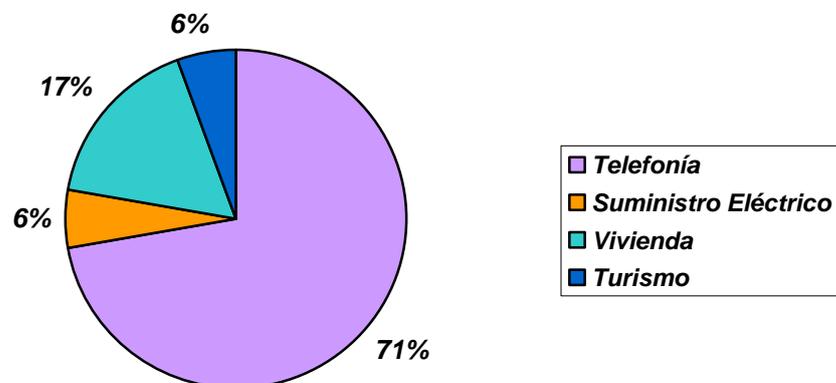
Santaella: 21 Reclamaciones; 6 Consultas

Año 2004

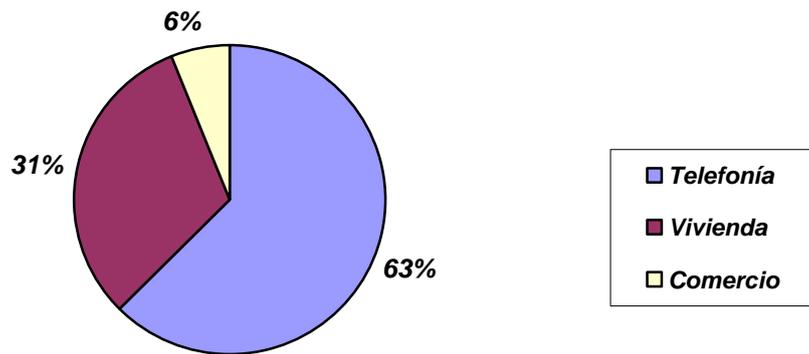


Doña Mencía: 14 Reclamaciones; 4 Consultas

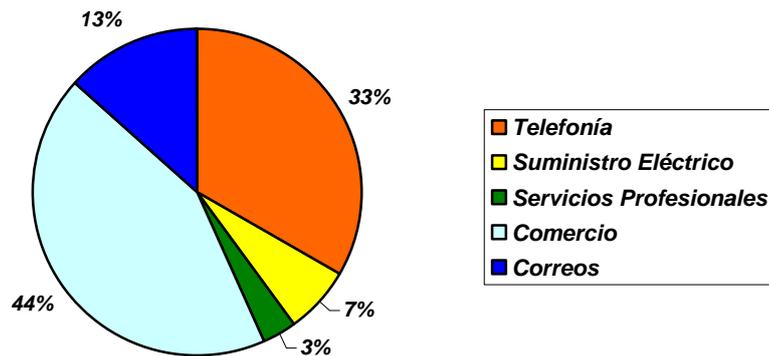
Año 2004



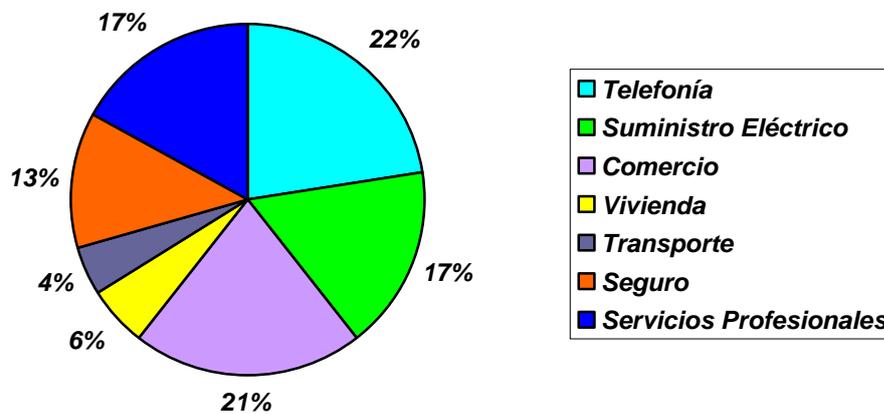
Nueva Carteya: 16 Reclamaciones
Año 2004



S.S de los Ballesteros: 13 Consultas;
17 Reclamaciones. Año 2004



Montoro: 20 Consultas; 51 Reclamaciones
Año 2004



CONVENIO CON LA DELEGACIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN PRÁCTICAS

(Ver Apto. Programas; 4. Convenio para la Formación en Prácticas)

- Responde a uno de los **objetivos primordiales** de la Junta Arbitral, como es el de la **Formación** de los/as futuros/as profesionales del Consumo.
- Ha permitido la creación de un **marco de colaboración adecuado** que ha propiciado las **prácticas profesionales de 6 alumnos/as en 6 Ayuntamientos de la Provincia, habiéndose complementado en esta Junta Arbitral.**
- Los municipios que han participado en el Convenio como centros de trabajo para la formación en prácticas son: Lucena, Puente Genil, Cabra, Aguilar de la Frontera, Pozoblanco y la Mancomunidad Valle del Guadiato (O.M.I.C de Peñarroya-Pvo.).

III JORNADAS TÉCNICAS PROVINCIALES DE CONSUMO

(Ver Apto. Programas; 5. Jornadas Técnicas)

- Se configuran como un **Foro de Encuentro y de Debate**, que **aglutina a las** distintas instancias que intervienen en la Provincia en materia de Consumo; **Administración, Consumidores y Usuarios.**
- **Carácter eminentemente formativo**, y vienen a “afianzar” el proceso de coordinación y colaboración con el **Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, con el que se organizan.**
- **Se dirigen fundamentalmente a los/as profesionales de las O.M.I.C.,** (gestionan la mayoría de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje en la provincia) y el **contenido pretende ser eminentemente práctico para su aplicación en el desarrollo de la labor cotidiana.**