

## SECCIÓN DE CONSUMO

(PONER LOGOTIPO ARBITRAJE)

### **MEMORIA DE ACTUACIONES 2006**

El trabajo que se viene desarrollando en la **Sección de Consumo** del Dpto. de Consumo y Participación Ciudadana se agrupa en dos grandes bloques:

- El propio de la **Junta Arbitral Provincial de Consumo**, referido a la TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES, desde que se inicia el procedimiento arbitral con la solicitud de arbitraje, hasta el Laudo o la decisión arbitral que dicte el Colegio Arbitral, contenidas fundamentalmente en el punto 1 sobre tramitación de expedientes.
- El otro gran bloque recoge muchas de las acciones de la SECCION DE CONSUMO, orientadas a:

- . La divulgación y difusión del Sistema Arbitral de Consumo.

- . La información y formación a los y las consumidores, incidiendo este año en la línea de Formación en el Consumo Responsable.

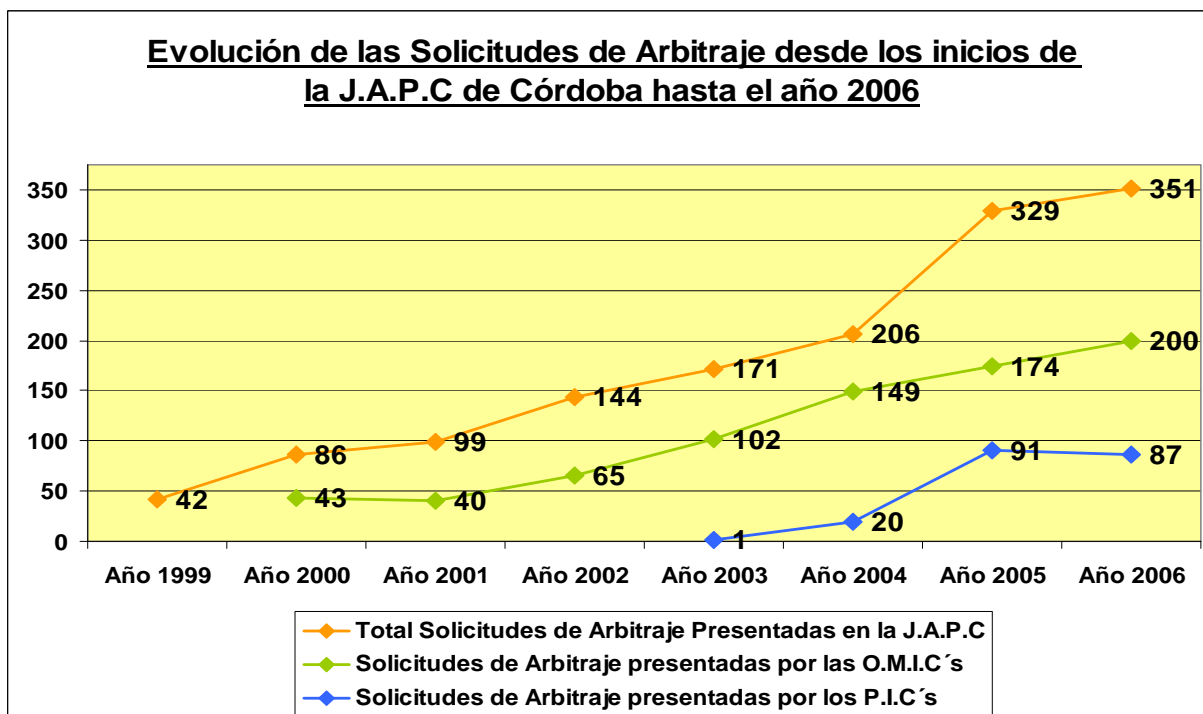
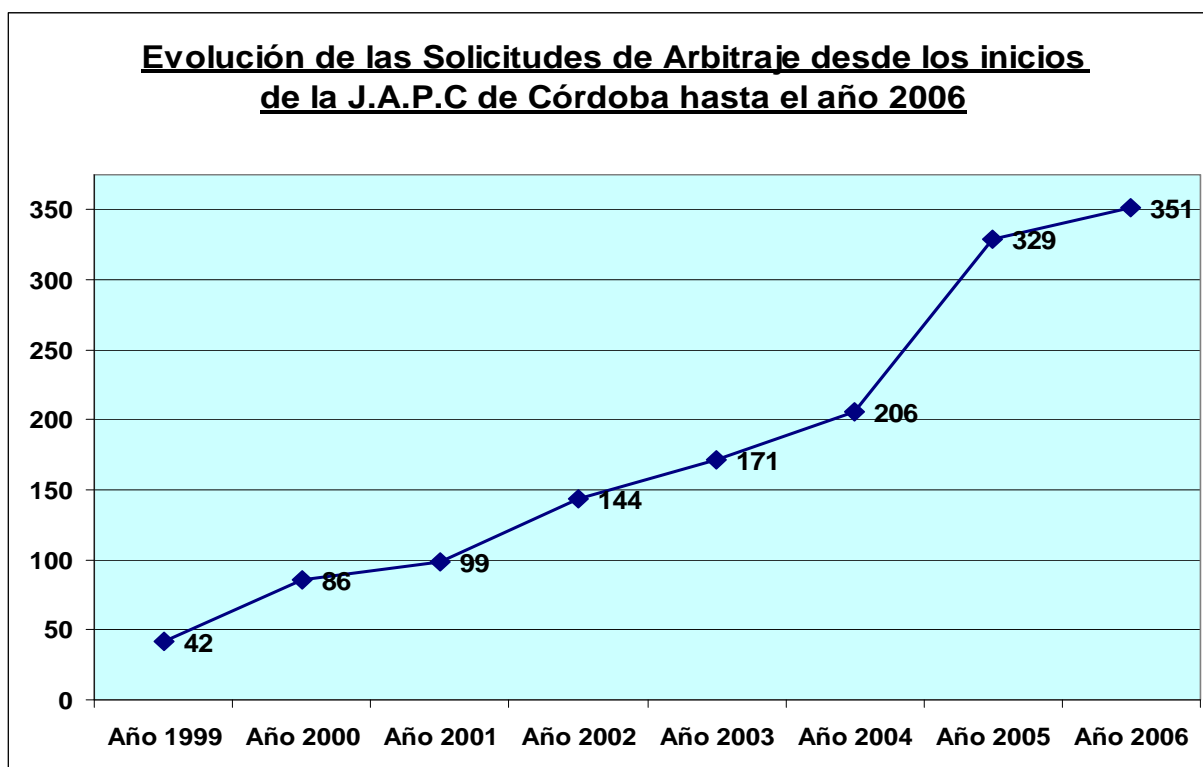
- . La implantación paulatina de una “Red homogénea” de Servicios de Consumo en los Municipios de la Provincia que no tienen Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

- . Convenios con otras Instituciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

Acciones que cobran más protagonismo a partir del 2004 con la entrada en vigor de la Ley 13/2003 de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía que dota de mayor ámbito competencial a las Diputaciones.

## 1. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.

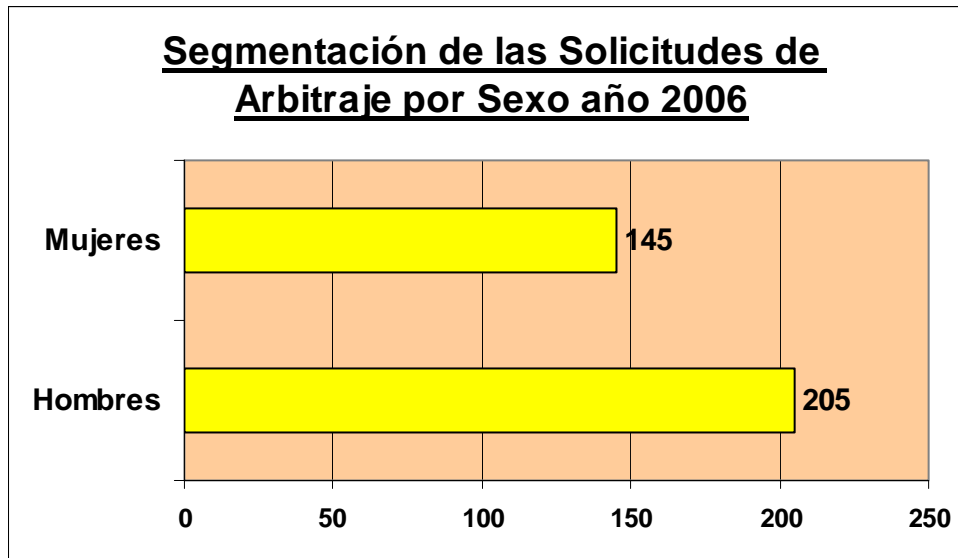
. En el 2006 se recepcionan un total de **351 Solicitudes de Arbitraje.**



. Como resultado de la aplicación del **III Plan Transversal de Género** de la Diputación de Córdoba, a partir del año 2005 se incluye la variable género en la recogida y posterior sistematización de datos en las Solicitudes de Arbitraje,

comprobandose que existe una progresión en las reclamaciones presentadas por mujeres ante esta Junta Arbitral.

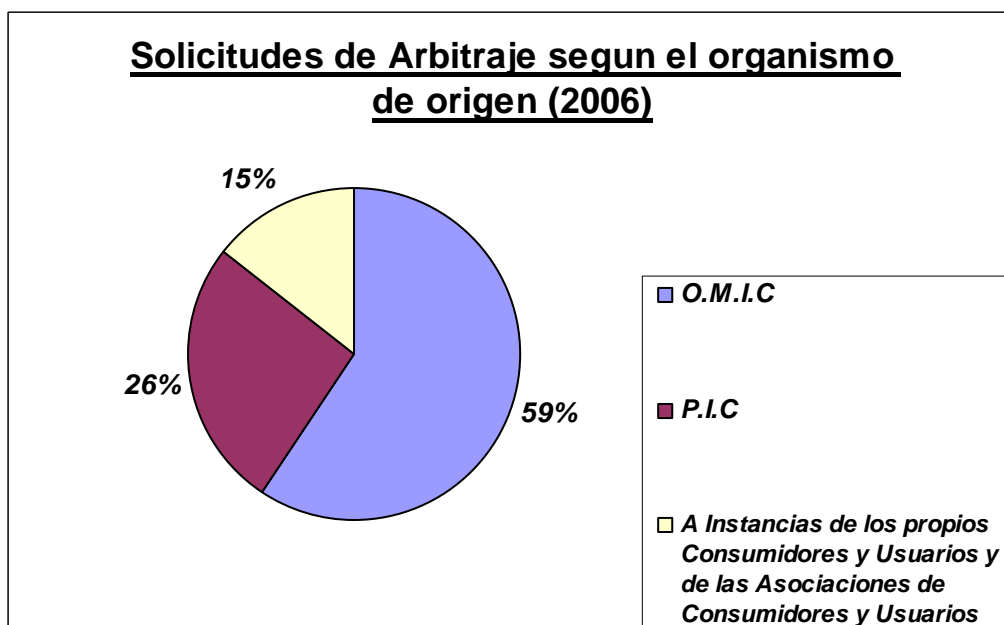
(Ver Apto. Programas; 6. Acciones Plan Transversal de Género)



. En torno al **59%** de las solicitudes se tramitan a través de las **O.M.I.C.s** de la Provincia.

. El **26%** se tramitan desde los **Puntos de Información al Consumidor** que se crean en Municipios de menor población a instancias de la Diputación en Convenio con la U.C.E.

. Aproximadamente el **13%** se realizan a instancias de los **propios consumidores y consumidoras y de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios**.



**. Casi el 45% de los Laudos emitidos por el Colegio Arbitral son a favor de los/as Consumidores, el 36% se desestiman, y el 14% son conciliatorios.**

**. En torno al 10% de los expedientes “mediados” se logra una cuerdo entre las partes, si bien la labor de mediación, unida a la información y divulgación del Procedimiento Arbitral incide de manera directa en la Aceptación del Arbitraje de las Empresas No Adheridas. En este sentido apuntan los datos, con un significativo Incremento de las Empresas que Aceptan el Arbitraje. En torno al 34% de la Empresas con las que se media aceptan el arbitraje.**



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2006**

**SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN TRÁMITE:..... 94**  
(Que han quedado “en trámite” al final del segundo semestre de 2005)

**SOLICITUDES DE ARBITRAJE** recibidas en el período: 351

PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.... 18  
PRESENTADAS POR CONSUMIDORES Y USUARIOS ..... 36  
PRESENTADAS POR ORGANISMOS PÚBLICOS ..... 391

**T O T A L** ..... 445

**NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES** ..... **445**  
(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** ..... 47

**ADMITIDAS** ..... 398

TRASLADADAS ..... 33  
DESESTIMIENTOS ..... 12  
ARCHIVADAS por no aceptación del arbitraje (**ver pág.2**) 93  
ARCHIVADAS por otras causas ..... 35  
RESUELTAS ..... 107  
    . Por Mediación ..... 48  
    . Por Laudo ..... 59  
EN TRÁMITE ..... 118  
    . Pendiente designación del  
    Colegio Arbitral ..... 91  
    . Designado el  
    Colegio Arbitral .....27

**SUMA TOTAL DE SOLICITUDES**  
(No admitidas, pendientes de admisión y admitidas) ..... **445**



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2006**

---

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

AGENCIAS DE VIAJES .....	2
AGUA .....	0
AUTOMÓVILES .....	5
AUTOMÓVIL REPARACIÓN .....	3
COMPAÑÍAS DE SEGUROS .....	4
CORREOS .....	0
ELECTRICIDAD (Servicio Asistencia Técnica).....	10
ELECTRODOMÉSTICOS .....	1
ENSEÑANZA .....	7
FARMACIA .....	0
GAS .....	1
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN .....	0
REPARACIÓN HOGAR .....	1
SANIDAD PÚBLICA .....	0
SANIDAD PRIVADA .....	2
SERVICIOS BANCARIOS .....	1
TELÉFONO .....	24
TINTORERÍA .....	1
TRANSPORTES PÚBLICOS .....	0
VENTA POR CORREO .....	0
VIVIENDA .....	11
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS .....	0
APARATOS ELECTRÓNICOS .....	1
CALZADO .....	0
ELECTRODOMÉSTICOS .....	2
JUGUETES .....	0
MUEBLES .....	0
PERFUMERÍA .....	0
PRODUCTOS DROGUERÍA .....	0
ROPA-CALZADO .....	2
OTROS INDUSTRIALES* .....	0
OTROS SERVICIOS* .....	15

---

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



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2006**

---

**CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES: 454'04 Euros.**

**LAUDOS EMITIDOS ..... 59**

EN EQUIDAD ..... 56  
EN DERECHO ..... 3

TOTAL ..... **Total 59**

ESTIMATORIOS, TOTAL O PARCIALMENTE ..... 27  
DESESTIMATORIOS ..... 22  
CONCILIATORIOS ..... 8  
INHIBITORIOS ..... 2

TOTAL ..... **Total 59**

CONCILIACIÓN ..... 7  
UNANIMIDAD ..... 49  
MAYORÍA ..... 3  
VOTO DIRIMENTE ..... 0

TOTAL ..... **Total 59**

**PLAZOS LAUDOS** desde la designación del Colegio Arbitral  
a la emisión del laudo:

-1 mes ..... 37  
+1 mes ..... 22  
+2 meses .....  
+3 meses .....  
+4 meses .....

TOTAL ..... **Total 59**

(Los totales (1), (2), (3) y (4) tienen que ser iguales)

LAUDOS INCUMPLIDOS ..... 0  
(Señalar causas del incumplimiento)

LAUDOS IMPUGNADOS ..... 0



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2006**

---

**SOLICITUDES DE PERITAJE**

TOTAL .....	6
• Oficio .....	4
• A instancia del reclamante .....	0
• A instancia del reclamado .....	2
• A instancia de ambos .....	0

**COSTE MEDIO DEL PERITAJE: 92'13 Euros.**

**TOTAL DE ADHESIONES A 31.12.2006**

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....	5
ASOCIACIONES EMPRESARIALES .....	21
EMPRESAS Y PROFESIONALES .....	2506

**NUEVAS ADHESIONES EFECTUADAS EN EL AÑO**

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....	0
ASOCIACIONES EMPRESARIALES .....	3
EMPRESAS Y PROFESIONALES .....	803

**DENUNCIAS DE OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO  
EFECTUADAS EN EL AÑO 2006 ..... 5**





**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2006**

<b>SOLICITUDES POR SECTOR</b>	<b>TOTAL</b>	<b>EMPRESAS ADHERIDAS</b>	<b>EMPRESAS NO ADHERIDAS</b>
AGENCIAS DE VIAJES	9	2	7
AGUA	8	8	0
AUTOMÓVILES	22	3	19
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	11	3	8
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	5	0	5
CORREOS	0	0	0
ELECTRICIDAD(Serv.Asistencia Técnica)	6	4	2
ELECTRODOMÉSTICOS	10	3	7
ENSEÑANZA	5	1	4
FARMACIA	0	0	0
GAS	3	0	3
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN	2	0	2
REPARACIÓN HOGAR	1	0	1
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0
SANIDAD PRIVADA	1	0	1
SERVICIOS BANCARIOS	0	0	0
TELÉFONO	155	117	38
TINTORERÍA	8	5	3
TRANSPORTES PÚBLICOS	6	2	4
VENTA POR CORREO	1	0	1
VIVIENDA	26	0	26
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	2	0	2
APARATOS ELECTRÓNICOS	2	0	2
CALZADO	0	0	0
ELECTRODOMÉSTICOS	3	3	0
JUGUETES	0	0	0
MUEBLES	5	0	5
PERFUMERÍA	0	0	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0
ROPA-CALZADO	6	0	6
OTROS INDUSTRIALES*	0	0	0
OTROS SERVICIOS*	45	14	31
Otros Servicios (Óptica)	5	1	4
Otros Servicios (Energía)	24	1	23
Otros Servicios (Residuos)	2	1	1
Otros Servicios (Ocio)	4	0	4



Otros Servicios (Aire Acondicionado)	2	1	1
Otros Servicios (Informática)	1	0	1
Otros Servicios (Estética)	1	0	1
Otros Servicios (Animales)	1	0	1
Otros Servicios (Artesanía)	1	0	1
Otros Servicios (Joyería)	1	0	1
Otros Servicios (Menaje del Hogar)	1	0	1
Otros Servicios (Pinturas)	0	0	1
Otros Servicios (Internet)	3	0	3

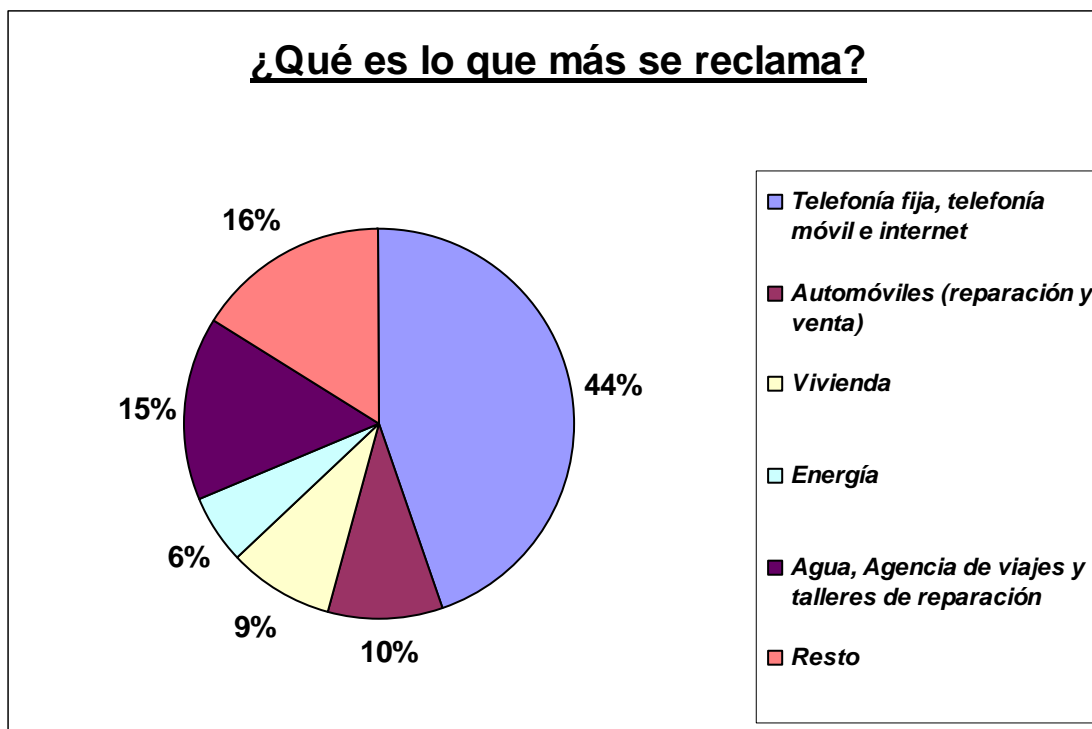
## ¿QUÉ ES LO QUE MÁS SE RECLAMA?

Respecto a las Materias objeto de arbitraje, continúan en la misma línea del año anterior, situándose las reclamaciones de **telefonía fija y móvil**, junto a las relacionadas con **Internet**, en el **50%** aproximadamente de las Solicitudes de Arbitraje que se reciben en esta Junta Arbitral.

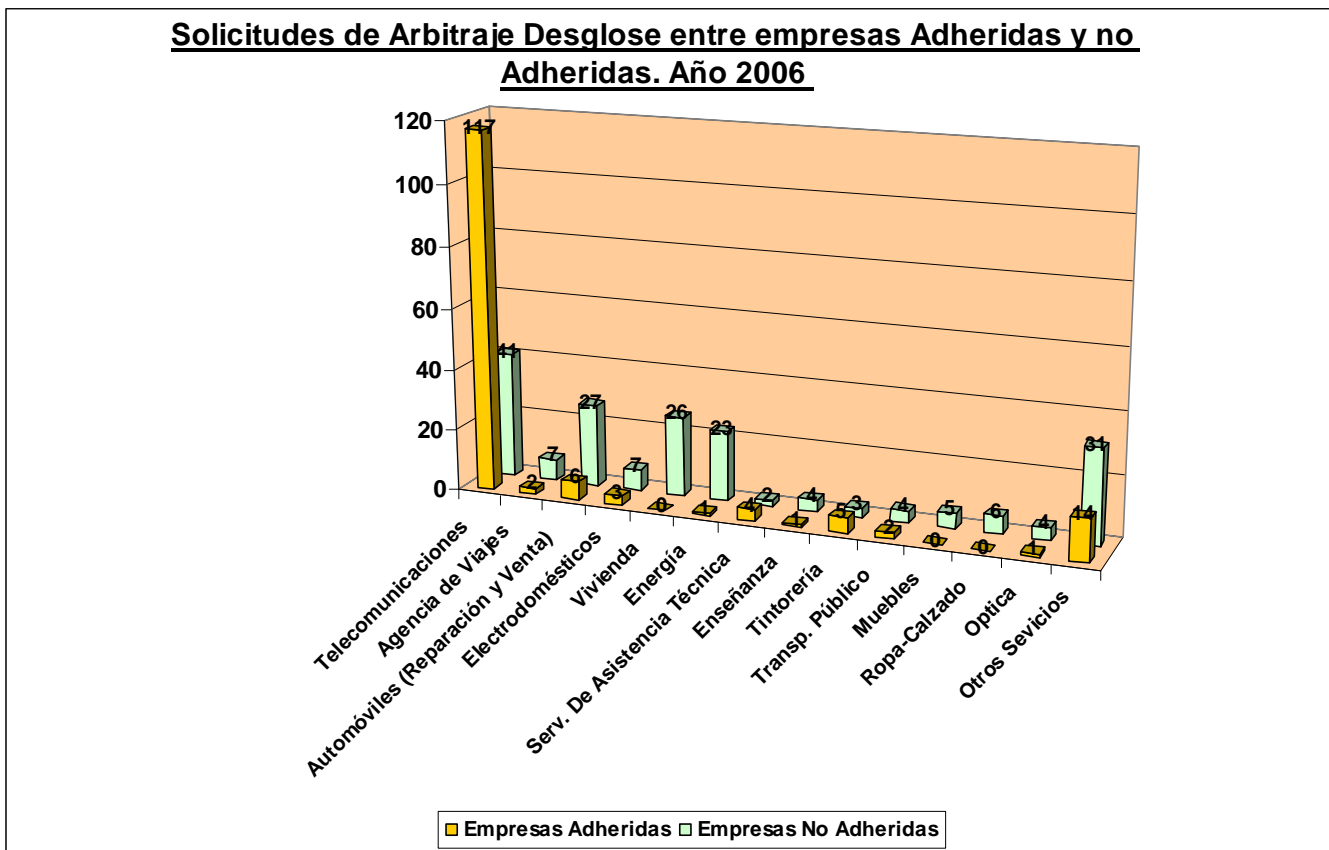
Las reclamaciones derivadas de la **compra de viviendas**, de **vehículos** experimenta un **leve incremento – entre un 10 y 15%-**.

Destacan igualmente las reclamaciones relacionadas con el **suministro de energía eléctrica, de agua, tintorerías, venta a distancia, Cias de seguros, y lo referente a electrodomésticos y reparación del hogar y muebles**, - entre un **6 y 10%-**

Es interesante relacionar el número de solicitudes de arbitraje en relación a la actividad de las Empresas reclamadas y No Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, lo que ocasiona en su gran mayoría que no acepten el arbitraje y la reclamación se archive sin más, quedando abierta la vía judicial.

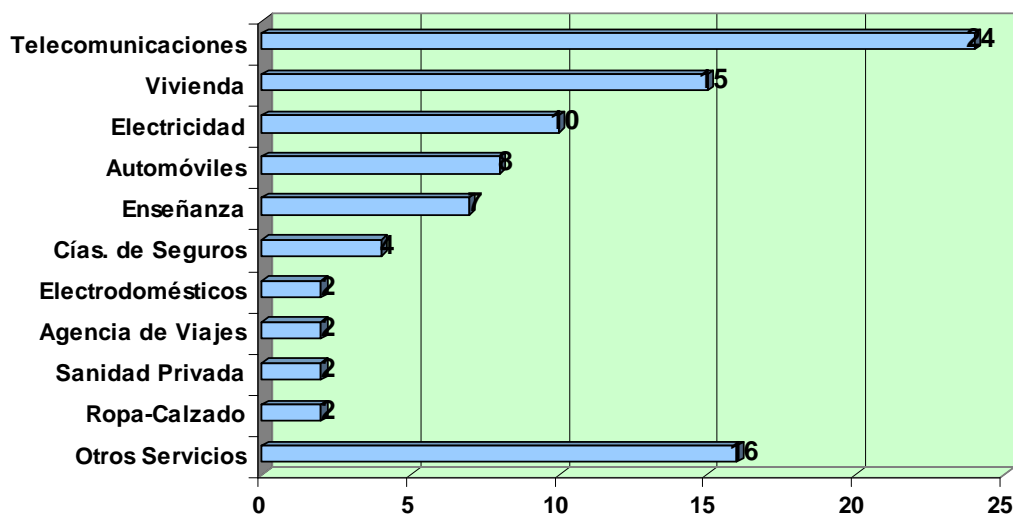


La siguiente representación gráfica muestra el número de reclamaciones que se reciben en esta Junta arbitral, distinguiéndose las que se formulan ante Empresas Adheridas de las No Adheridas. En este sentido destaca el sector de las telecomunicaciones (telefonía, internet y servicios integrados) que continúa en línea ascendente en cuanto a reclamaciones presentadas a Establecimientos Adheridos –**117 solicitudes de Arbitraje tramitadas a Empresas relacionadas con este sector en el 2006 frente a 92 en el año 2005.**



Los demás sectores de actividad con mayor número de reclamaciones continúan en la línea del año anterior; Si bien es importante destacar el descenso de Solicitudes de Arbitraje relacionadas con los mismos cuando hablamos de **archivo por no aceptación del arbitraje**; Del sector de las **telecomunicaciones se archivan 24 (41 en el 2005), vivienda 15 archivos frente a 25, al igual que el denominado servicios técnicos relacionados con las reparaciones de aparatos electrónicos y del hogar, con 10 reclamaciones archivadas, (25 en el 2005) y 8 archivos por no aceptación del arbitraje de reclamaciones relacionadas con el sector del automóvil – 13 el año anterior-**

### Desglose de Solicitudes de Arbitraje Archivadas por no Aceptación del Arbitraje (año 2006)



Habría que considerar la incidencia altamente positiva en este sentido de la labor de difusión y publicidad y la de la figura de la mediación que se viene realizando desde hace tres años desde esta Junta Arbitral. Recordar en este sentido los datos apuntados de aceptación del arbitraje de empresas no adheridas en torno al 34% de los expedientes que se “median”.

**En menor proporción de reclamaciones se sitúan los establecimientos de venta de ropa y calzado, agencia de Viajes y Hostelería y Restauración**

### ACCIONES DE DIVULGACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y DIFUSIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

#### A.- PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LA J.A.P.C.Y DE LOS SERVICIOS DE CONSUMO EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

(Ver apto. Programas; 1. Plan de Difusión y Publicidad de la J.A.P.C )

Por tercer año consecutivo se realiza la **Campaña de Difusión y Publicidad de la Junta Arbitral Provincial de Consumo** a través del Gabinete de Comunicación e

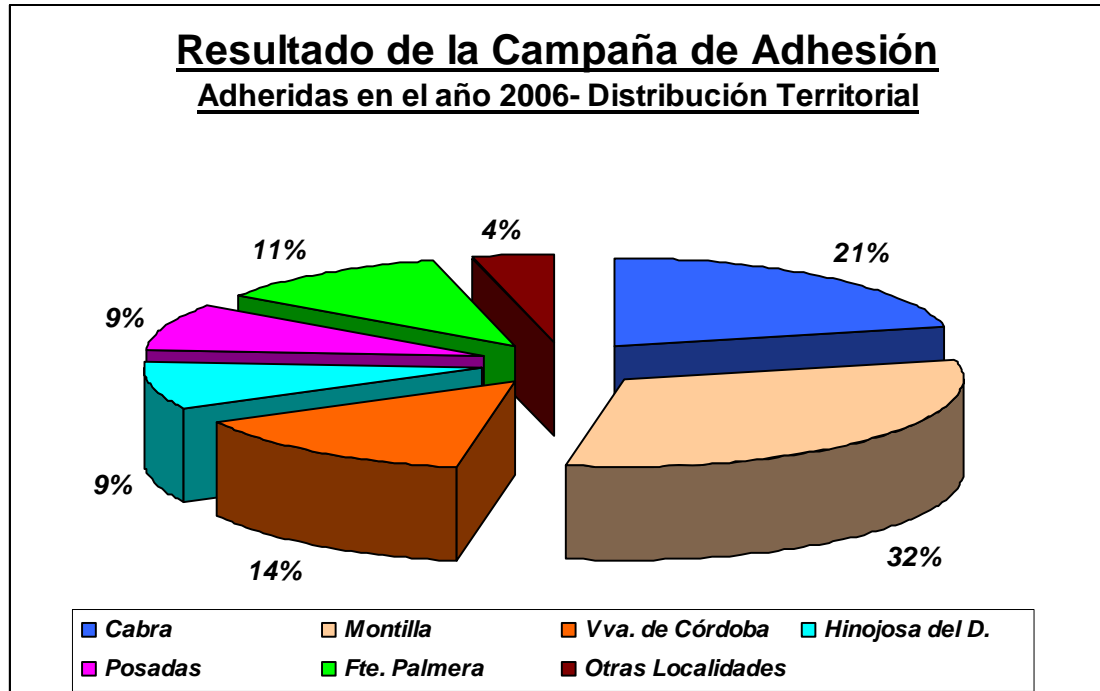
Imagen, utilizándose un gran despliegue de medios- radio, tv locales, prensa y revistas locales en toda la provincia para dar a conocer a la ciudadanía la Junta Arbitral Provincial y los Servicio Municipales de Consumo.

Si bien este año se intensifica más, llegando a tres periodos publicitarios, y se introducen las PANTALLAS publicitarias de las TV locales, publicitando igualmente y de forma personalizada, los Servicios Municipales de Consumo en todos los ayuntamientos con P.I.C. y O.M.I.C., como otro medio más eficaz para llegar a la población.

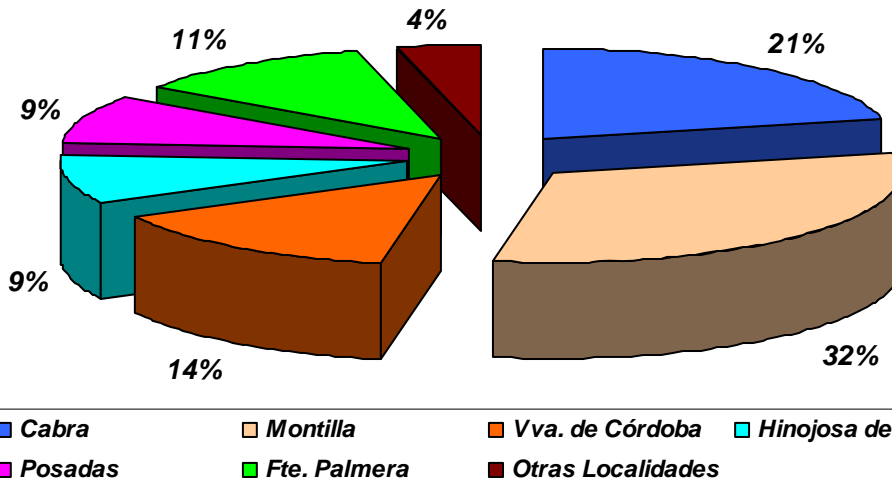
### **B.- CAMPAÑA DE ADHESIÓN DE EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

(Ver apto. Programas; 2. Campañas de Adhesión)

En cuanto a la labor de Captación de Empresas para su Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, se realiza la **III Campaña de Captación de Empresas en 6 Municipios de la Provincia, con un total de 793 Adhesiones: Cabra, Montilla, Hinojosa del Duque, Villanueva de Córdoba, Posadas y Fuente Palmera.**

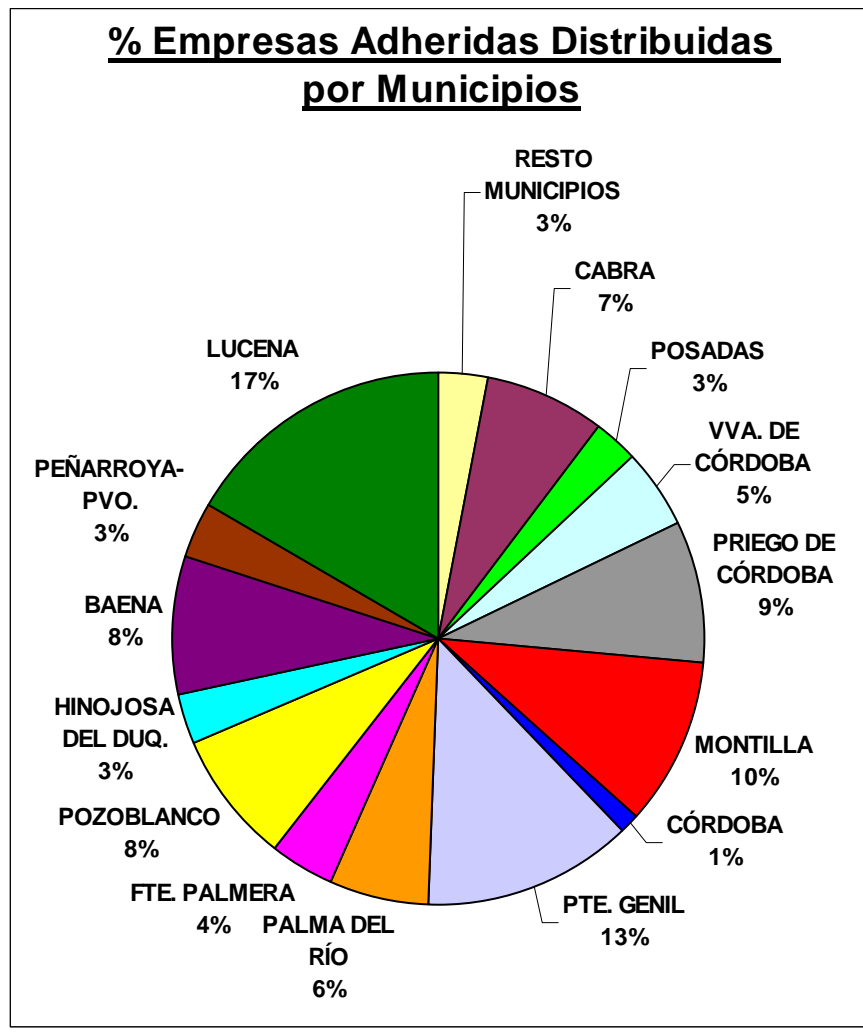


**Resultado de la Campaña de Adhesión**  
**Adheridas en el año 2006- Distribución Territorial**



Si sumamos las 724 adhesiones de la I Campaña y las 824 de la II Campaña, más las adhesiones que se realizan por otras vías, arrojan un total de **2.522 Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en la Provincia de Córdoba a través de esta Junta Arbitral.**

BAENA	210
CABRA	177
CÓRDOBA	27
FTE. PALMERA	100
HINOJOSA DEL DUQ.	78
LUCENA	418
MONTILLA	259
PALMA DEL RÍO	151
PEÑARROYA-PVO.	79
POZOBLANCO	200
POSADAS	69
PRIEGO DE CÓRDOBA	219
PTE. GENIL	321
VVA. DE CÓRDOBA	118
RESTO MUNICIPIOS	80
<b>TOTAL</b>	<b>2506</b>



Destacar en este sentido que en 43 del total de los 76 Municipios de la Provincia existen Empresas que se han adherido a la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba.

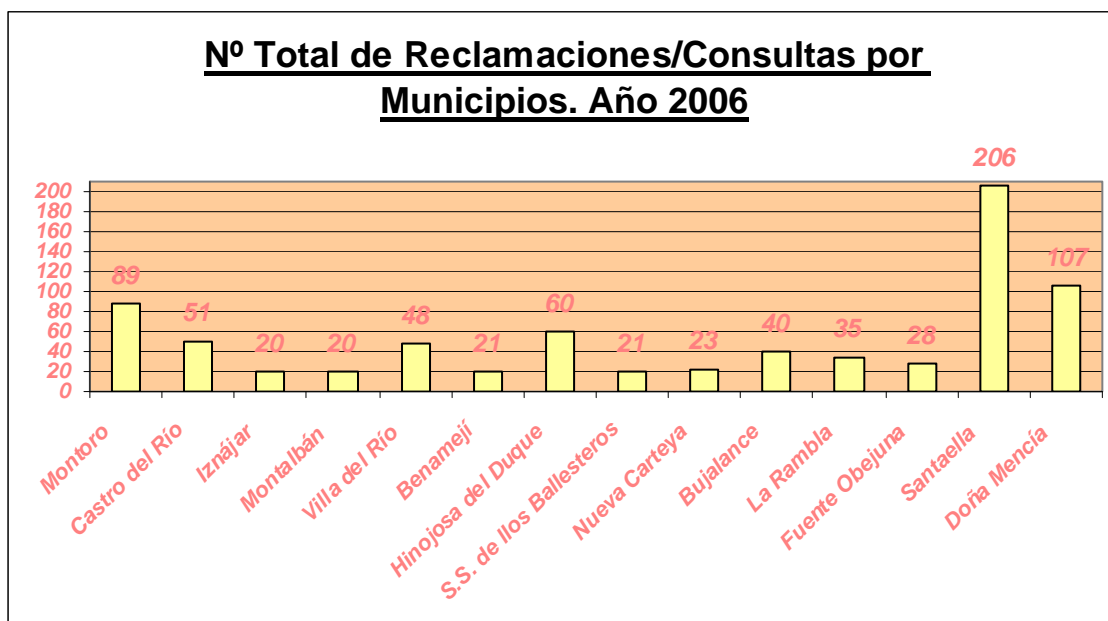


CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS PARA LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA

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

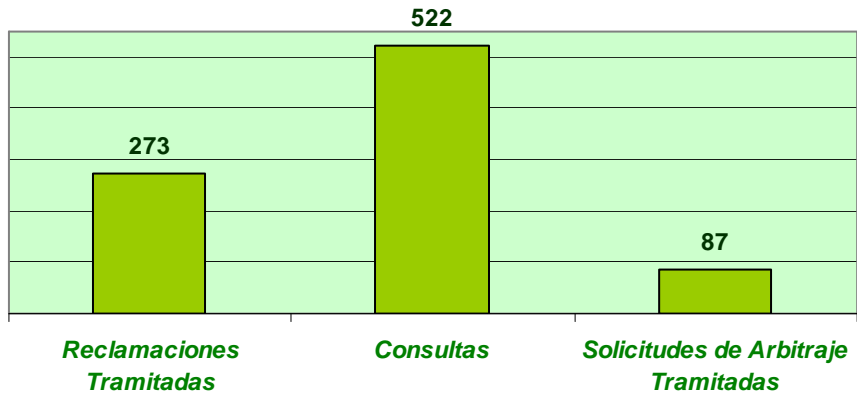
Responde a una de las líneas prioritarias de la Sección de Consumo, como es la **progresiva Implantación de una “Red Homogénea” de Servicios de Consumo en todo el territorio provincial.**

En el 2006 se mantiene el Convenio del año anterior, mediante el cual se siguen atendiendo a **14 Municipios de la Provincia** de población intermedia – 4.500/9.000 hbts.- que no disponen de Oficina Municipal de Información al Consumidor.

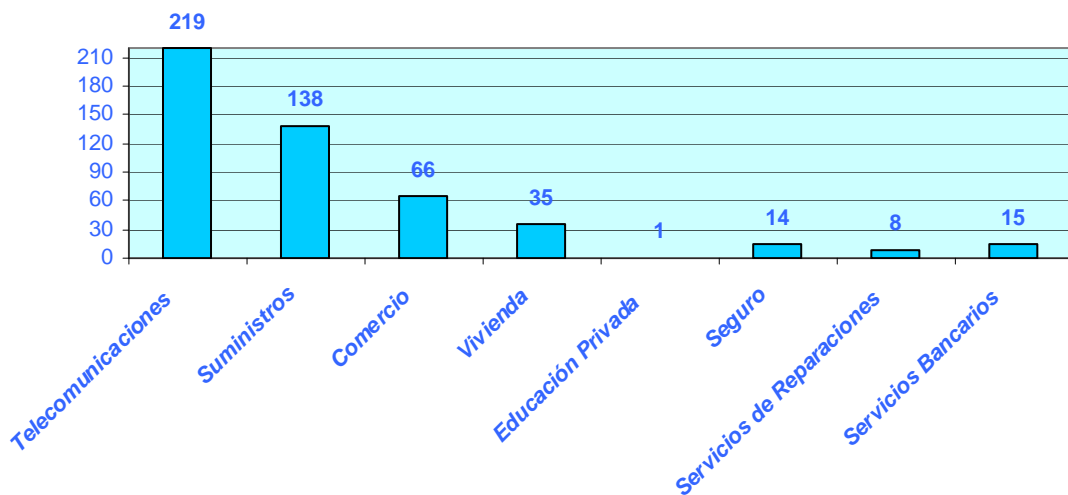


**Los P.I.C. han generado un total de 87 solicitudes de Arbitraje**, lo que significa que se mantiene respecto al año anterior y se configura como un **Recurso VALIDO** en tanto ofrece la posibilidad a los ciudadanos y ciudadanas de utilizar la Vía del arbitraje como medio de solucionar los conflictos en materia de Consumo, amén de las **casi 800 consultas y reclamaciones** atendidas en los P.I.C. este año.

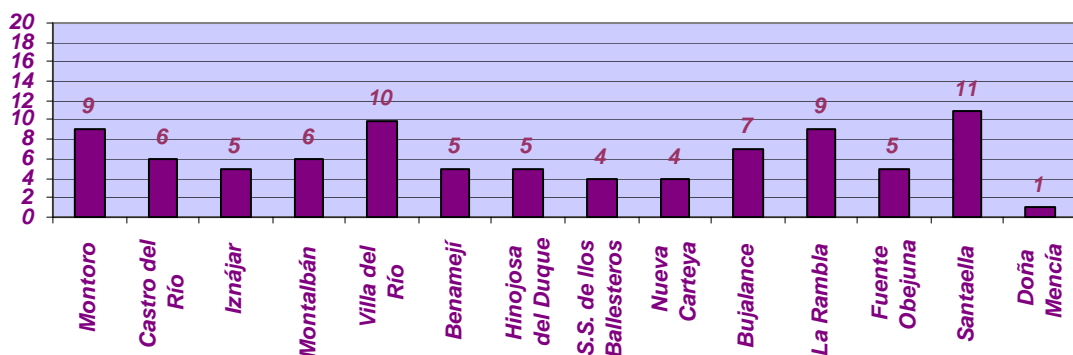
**Total de Consultas/Reclamaciones  
Datos Generales año 2006**



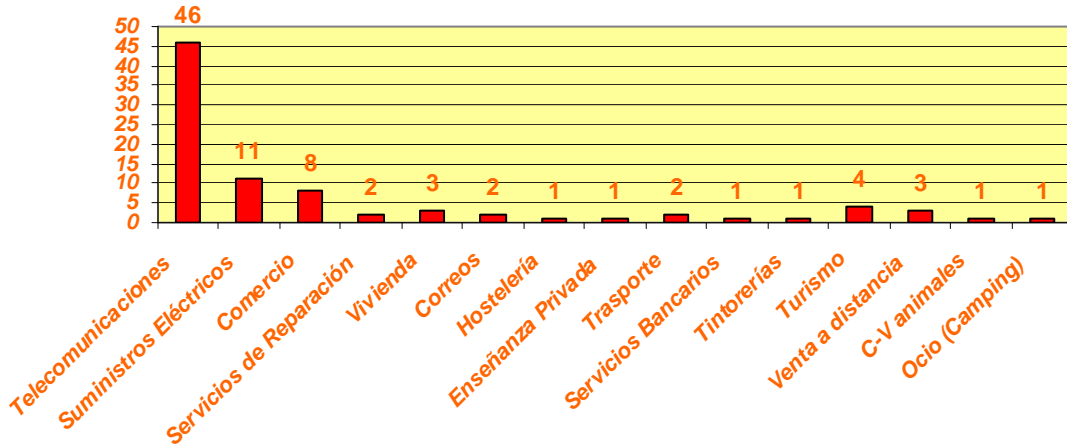
**Relación entre las Consultas/Reclamaciones y el Sector  
de Actividad al que pertenece. Año 2006**



**Nº de Solicitudes de Arbitraje Tramitadas por los P.I.C  
Distribución por Municipio**

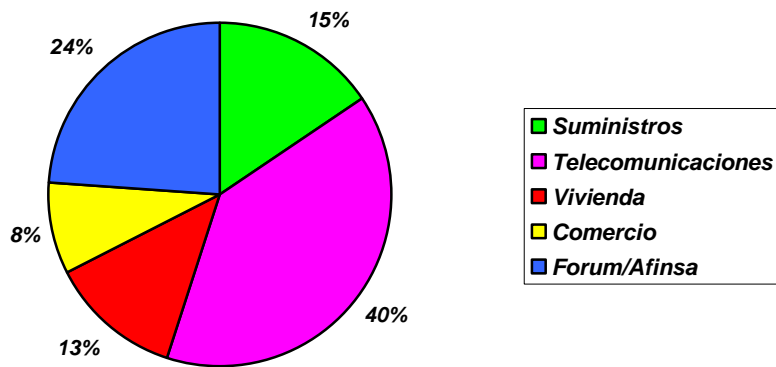


**Nº de Solicitudes de Arbitraje Tramitadas en los P.I.C.**  
**Distribución por Sectores de Actividad**



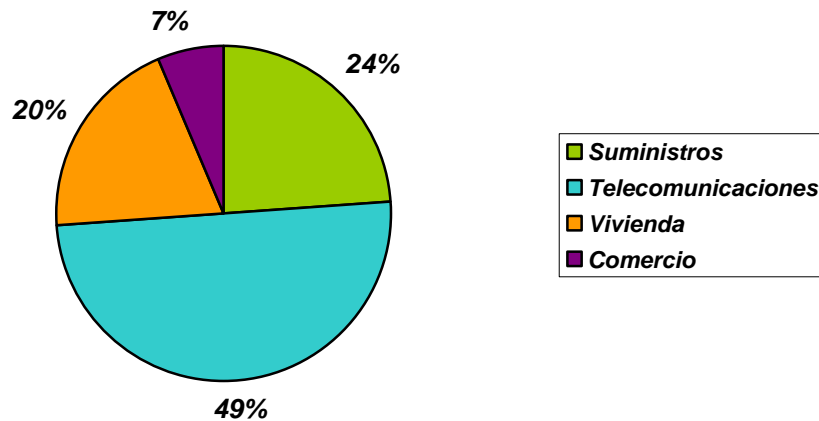
**Montoro: 47 Reclamaciones; 42 Consultas**

**Año 2006**

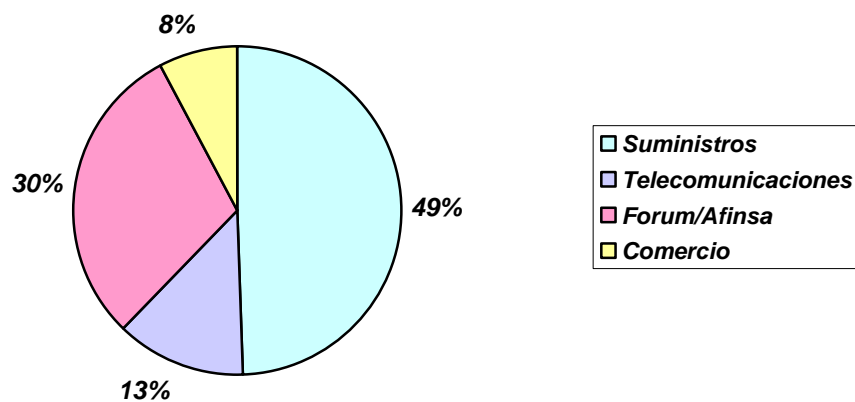


**Castro del Río: 28 Reclamaciones; 23 Consultas**

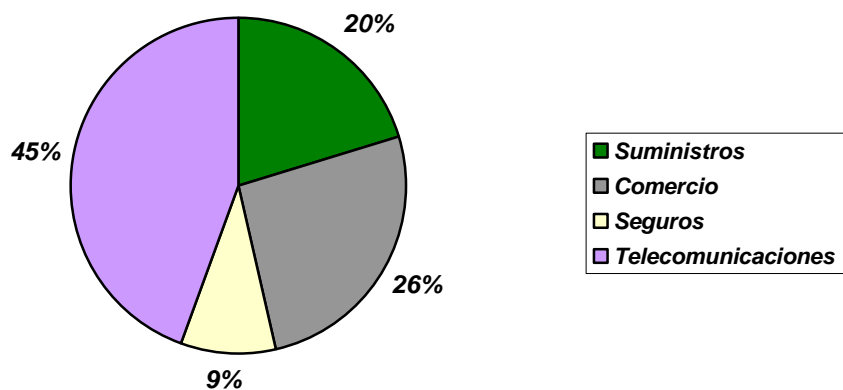
**Año 2006**



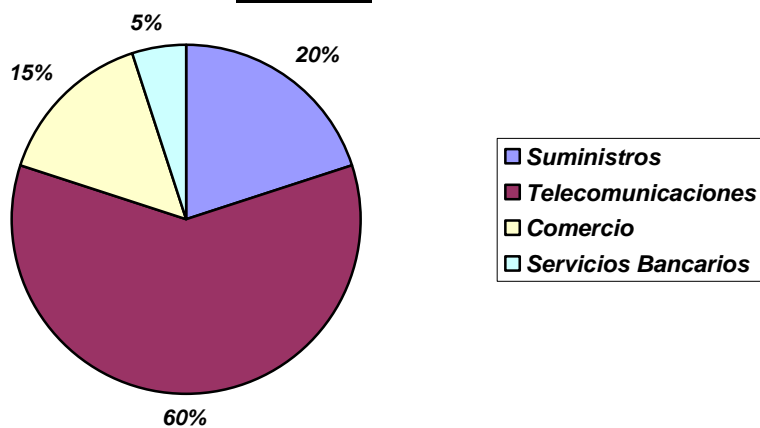
**Doña Mencía: 77 Reclamaciones; 30 Consultas**  
**Año 2006**



**Hinojosa del Duque: 28 Reclamaciones; 32 Consultas. Año 2006**

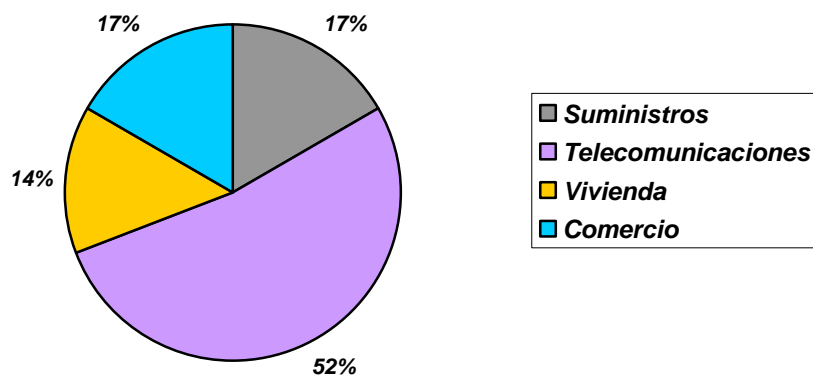


**Iznájar: 12 Reclamaciones; 8 Consultas**  
**Año 2006**



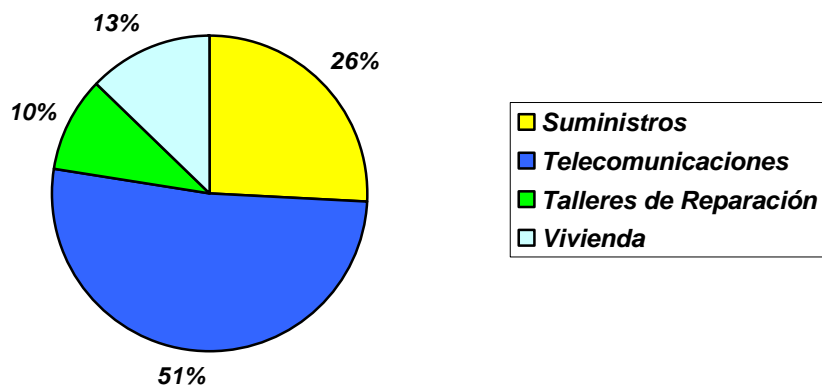
**Villa del Río: 27 Reclamaciones; 21 Consultas**

**Año 2006**



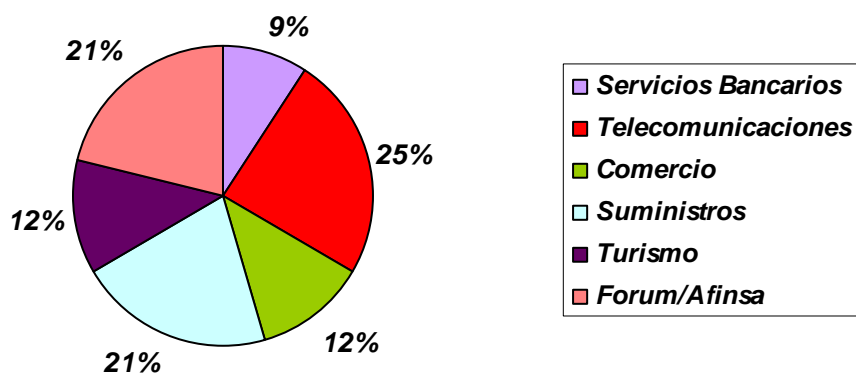
**Santaella: 20 Reclamaciones; 15 Consultas**

**Año 2006**

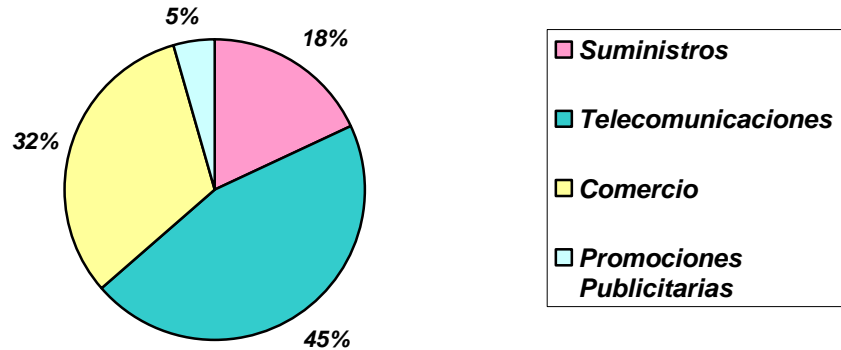


**Bujalance: 43 Reclamaciones; 25 Consultas**

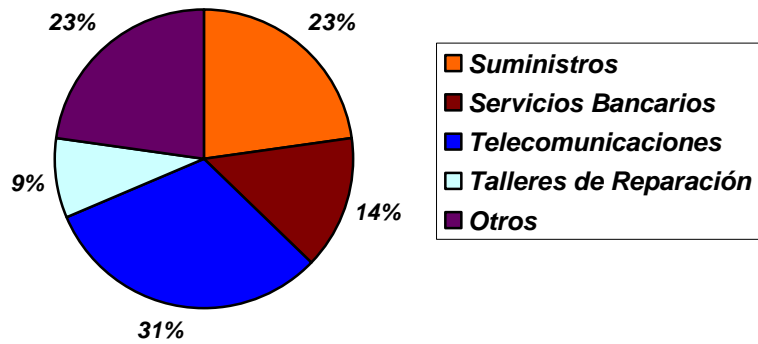
**Año 2006**



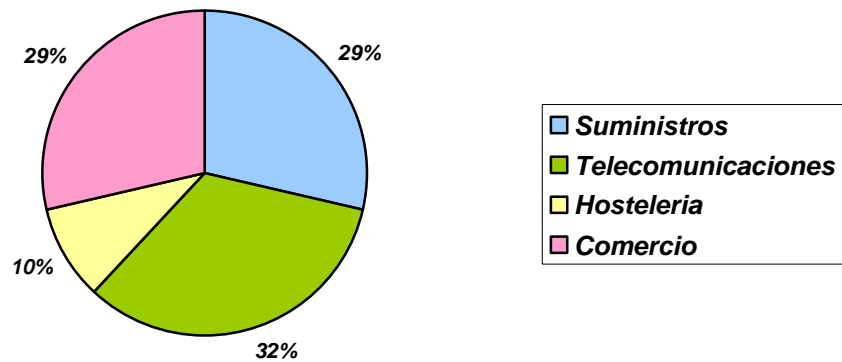
**Benamejil: 11 Reclamaciones; 10 Consultas**  
**Año 2006**



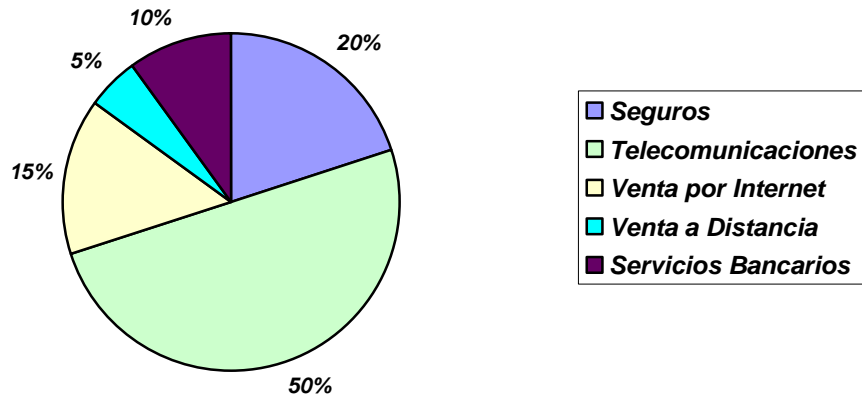
**La Rambla: 20 Reclamaciones; 18 Consultas**  
**Año 2006**



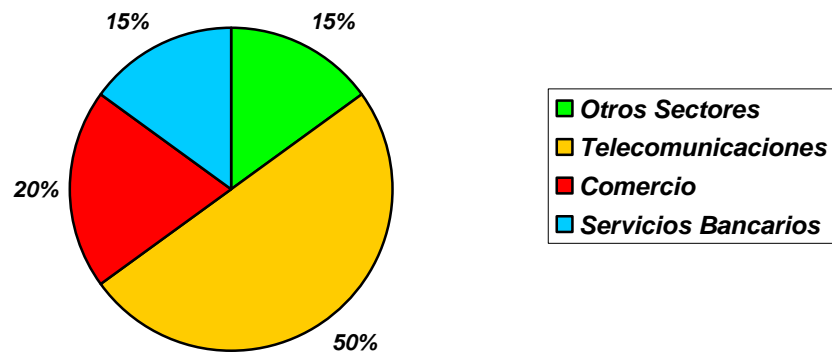
**S.S de los Ballesteros: 10 Reclamaciones; 11 Consultas. Año 2006**



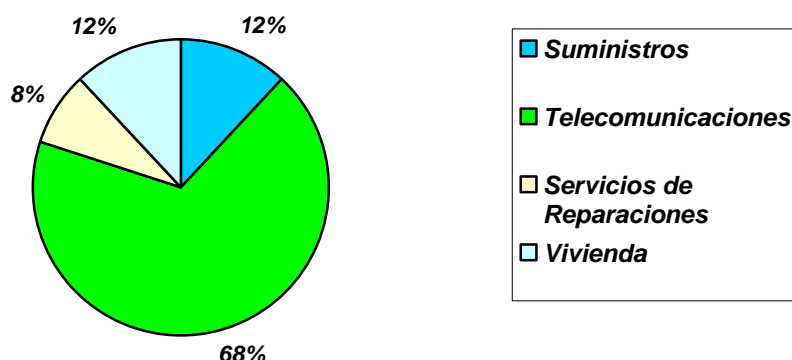
**Montalbán: 10 Reclamaciones; 10 Consultas**  
**Año 2006**



**Nueva Carteya: 13 Reclamaciones; 10 Consultas**  
**Año 2006**



**Fuente Obejuna: 18 Reclamaciones; 10 Consultas**  
**Año 2006**



**CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA DELEGACIÓN DE EDUCACIÓN  
PARA LA FORMACIÓN EN PRÁCTICAS DEL ALUMNADO DEL CICLO  
FORMATIVO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR**

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

- Responde a uno de los objetivos primordiales de la Sección de Consumo, como es la **Colaboración con las Instancias Educativas en la formación de los futuros y futuras profesionales del Consumo.**
- Permite la creación de **un Marco de Colaboración** adecuado para la realización en prácticas profesionales del alumnado en las O.M.I.Cs de la Provincia, que se complementan en esta Junta Arbitral.



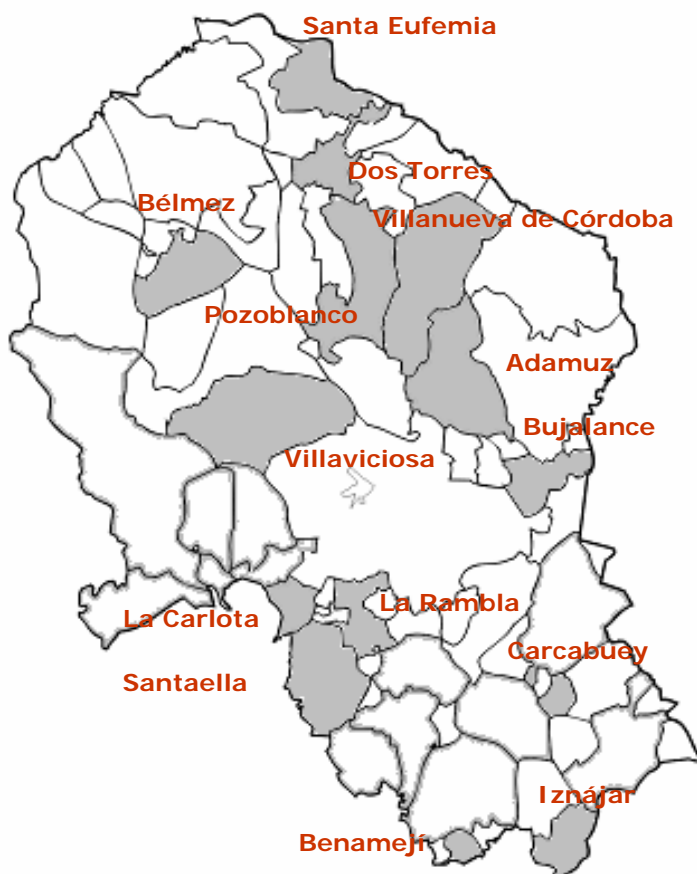
## PROGRAMA DE FORMACIÓN A JÓVENES EN EL CONSUMO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

(Ver Apto. Programas; 7. Formación en Consumo Nuevas Tecnologías.)

En la línea apuntada de PROPICIAR LA FORMACIÓN EN EL CONSUMO RESPONSABLE en un tema objeto del mayor número de reclamaciones.

Se dirige al colectivo de población juvenil, el mayor consumidor de las Nuevas Tecnologías a fin de **mejorar el nivel de educación de jóvenes ante el reto actual que suponen las Nuevas Tecnologías en la “sociedad de la Información y el Consumo”**.

- Se realiza en colaboración con la **Delegación de Juventud y Deportes de la Diputación**.
- Participa **EPRINSA** con la cesión de aulas informáticas del Programa Guadalinfo que patrocina la Junta de Andalucía
- Se imparten **17 Talleres de Formación** a Jóvenes en el Consumo y Uso de las Nuevas Tecnologías.
- Se benefician un total de **262 Jóvenes**.



## PROYECTO DE COORDINACIÓN CON LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

(Ver apto. Servicios de Consumo en la Provincia)

Las **O.M.I.C.s son los Servicios de Consumo Municipales por excelencia**, constituyéndose al mismo tiempo los responsables al frente de las mismas en puntos básicos de referencia a los ciudadanos y ciudadanas y en gestores de una buena parte de las solicitudes que se tramitan en esta Junta Arbitral- en torno al 60%-

El Proyecto de Coordinación responde a dos objetivos prioritarios:

- Coordinar las Intervenciones que se realizan desde las O.M.I.C.s y desde la Sección de Consumo y que tienen incidencia en los Municipios; Campañas de Adhesión, de Difusión, acciones de Formación diversas, etc.
- Establecer pautas de intervención para la tramitación de Solicitudes de Arbitraje.
- Que sirva de espacio para el intercambio de experiencias, espacio formativo, y de realización de opiniones y propuestas.

Se mantienen 3 Reuniones de Trabajo al año, que se inician con la Exposición por parte de las/os responsables técnicas/os de las O.M.I.C.s de un tema de Interés determinado previamente, habiéndose visto este año:

. LA EJECUCIÓN E IMPUGNACIÓN DE LAUDOS

. FORUM FILATÉLICO

. EL PROYECTO NORMATIVO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

