

## MEMORIA DE ACTIVIDADES 2018

### JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE CÓRDOBA



JUNTA ARBITRAL  
PROVINCIAL  
DE CONSUMO

### RED PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Avda. del Mediterráneo s/n. 14011 – Córdoba  
Tel.: 957 212 814 / 819 / 881 Fax: 957 212 815  
E-mail: [consumo@dipucordoba.es](mailto:consumo@dipucordoba.es) y  
[participacionciudadana@dipucordoba.es](mailto:participacionciudadana@dipucordoba.es)

## **Línea de Actuación del Plan Impulso “Córdoba Participativa”.- Ciudadanía Activa y Participativa en la resolución de conflictos.**

Con esta línea se pretende apostar por el fortalecimiento de unas relaciones pacíficas entre la ciudadanía, como establece el preámbulo de nuestra constitución española, para ello, el Departamento de Consumo y Participación Ciudadana, fomenta y facilita a la ciudadanía, dos herramientas: mediación y arbitraje en consumo.

Los resultados de estas herramientas, no sólo benefician a título particular, también redundan a la sociedad en su conjunto. Las personas comienzan a tomar decisiones en cuestiones pequeñas, a nivel personal, y poco a poco se sienten más capaces de analizar otras cuestiones y tomar responsabilidades, todo ello promueve una sociedad más participativa.

Desde el Departamento de Consumo y Participación Ciudadana, queremos poner en alza, la labor de la Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor, y la Junta Arbitral de Consumo.

En estos servicios además de realizar una labor de información, asesoramiento, gestión de reclamaciones y arbitrajes, han apostado por:

- Fomentar los Sistemas Alternativos de Resolución de conflicto: mediación y arbitraje.
- Defensa de los derechos de los consumidores
- Educar en obligaciones a las personas consumidoras en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Fomento e impulso sobre un consumo Sostenible.

### **I.- RED PROVINCIAL DE LOS PIC:**

En el año 2016, se amplió el número de los PIC pasando de 28 a **31 PIC**. La Red Provincial de PIC, tiene una actuación en **51 municipios de la provincia**. Por un lado, directamente en 31 municipios que cuentan con un PIC e indirectamente en 17 municipios que podrán utilizar los servicios de esta Red Provincial, acercándose al PIC más cercano. Se han gestionado **2.537** actuaciones en la provincia de Córdoba:

- Se han atendido 1.732 consultas
- Se han tramitado 742 reclamaciones
- Se han tramitado 38 quejas
- Se han tramitado 25 denuncias
- Se han realizado 433 mediaciones, dentro de los expedientes de reclamación anteriormente citados
- De los expedientes tramitados, se han derivado para resolverse a través del arbitraje 129.

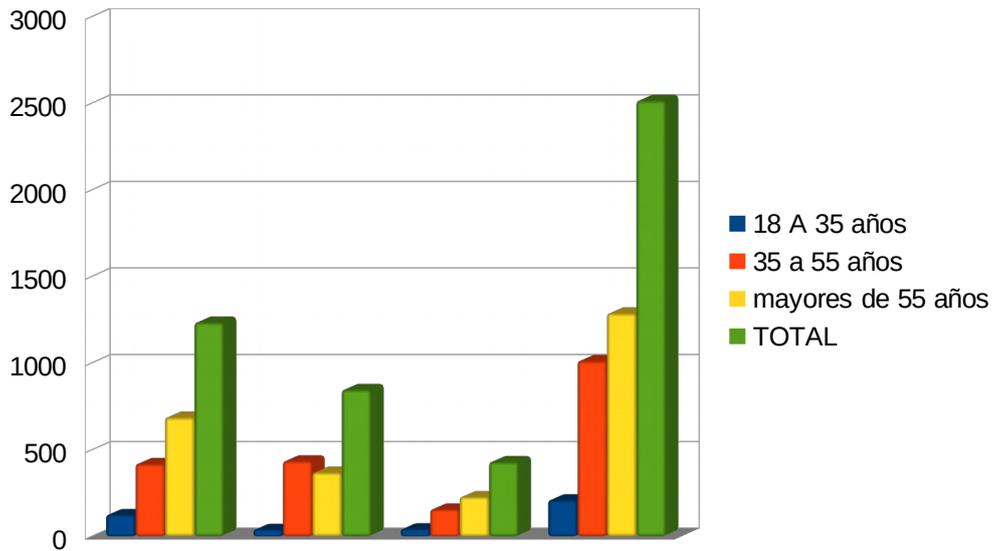
El **91,40%** de las actuaciones son **presenciales**, acude la persona consumidora al PIC para exponer una consulta o gestionar una reclamación, esta **atención cercana** es muy bien valorada por los consumidores en general, por la calidad que le ofrece el técnico/a en su atención y la eficacia del servicio.

PRESENTACIÓN	PIC1 AUGUSTA	PIC2 FACUA	PIC3 UCE	
<b>PRESENCIAL</b>	1115	814	390	2319
<b>TLFNO / FAX</b>	87	26	28	141
<b>E-MAIL</b>	41	22	14	77
<b>OFICINA VIRTUAL</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	1243	862	432	2537

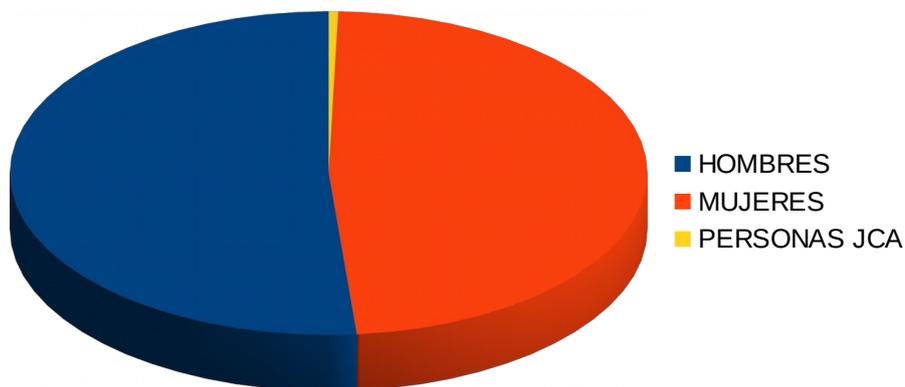


En cuanto al perfil de la persona consumidora que solicita asesoramiento en los PICs, se trata de una persona adulta de edad comprendida entre los **35 y 55 años**. Siendo la distinción por sexo, un 51,64 % en el caso de los hombres y de 47,62% en el caso de la mujeres los que han solicitado asesoramiento.

EDAD	PIC1	PIC 2	PIC3	
<b>18 A 35 AÑOS</b>	127	41	44	212
<b>35 A 55 AÑOS</b>	421	437	158	1016
<b>MAYORES DE 55 AÑOS</b>	689	371	223	1290
<b>TOTAL</b>	1237	849	425	2511



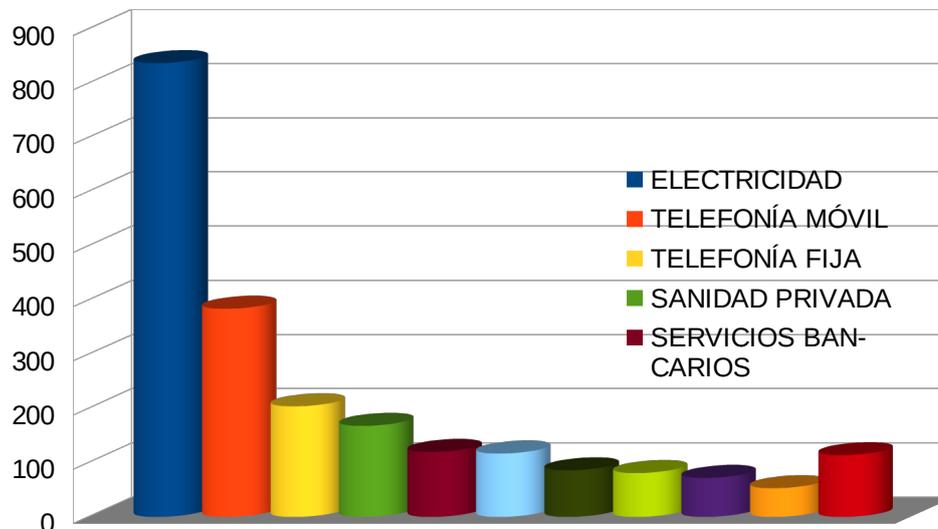
SEXO	PIC1	PIC 2	PIC3	
<b>HOMBRES</b>	639	445	234	1318
<b>MUJERES</b>	598	404	191	1193
<b>PERSONAS JURÍDICAS</b>	6	13	7	26
<b>TOTAL</b>	1243	862	432	2537



Los **sectores de actividad** respecto de los que más consultas y reclamaciones se presentaron, destaca en este año el sector eléctrico, sector telecomunicaciones 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, duplicando al sector de telecomunicaciones:

- 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,...)
- contadores con mal funcionamiento, lo que supondrá una regularización del servicio, donde se detecta facturas muy elevadas, etc...
- determinadas comercializadoras del sector eléctrico están adheridas al sistema arbitral de consumo, por lo que supone poner a disposición de la persona consumidora una herramienta eficaz y gratuita de protección de los consumidores. (Endesa, Iberdrola),

<b>SECTORES MÁS RECLAMADOS</b>	
ELECTRICIDAD	837
TELEFONÍA MÓVIL	384
TELEFONÍA FIJA	204
SANIDAD PRIVADA	168
SERVICIOS BANCARIOS	120
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	117
ELECTRODOMÉSTICOS (reparación y compra)	86
VENTA ONLINE	81
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	72
AGUA	53
OTROS	114



## **II.- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

### **1º.- EL 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 adquirido un servicio, tiene la posibilidad de solucionarlo sin acudir a los Tribunales solicitando un arbitraje de Consumo. El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la 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.

## **2º.- ACTIVIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL**

**Solicitudes de arbitraje:** El número de solicitudes ha sido **312**, disminuyendo con respecto al ejercicio anterior en un 24.63% (año 2017: 414 solicitudes), esto es 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 312 expedientes del ejercicio de 2018, se han **archivado 262** expedientes, quedando **pendientes 50 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:**

- 60,38% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Laudo arbitral. El 53,13% de los Laudos han sido estimatorios o estimatorios parciales para el consumidor, principalmente en el sector de telecomunicaciones.
- 39,62% 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 110 solicitudes (35,26%) y Fija con 14 solicitudes (4,49%). 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.

Otro de los sectores a destacar es el sector bancario y de seguros, los consumidores se enfrentan a las entidades financieras y de seguros, principalmente por el cobro de comisiones excesivas, como es el caso de las comisiones por descubierto o de administración, la comercialización de productos de riesgo a clientes con un perfil inadecuado o la subida de las primas sin notificación previa.

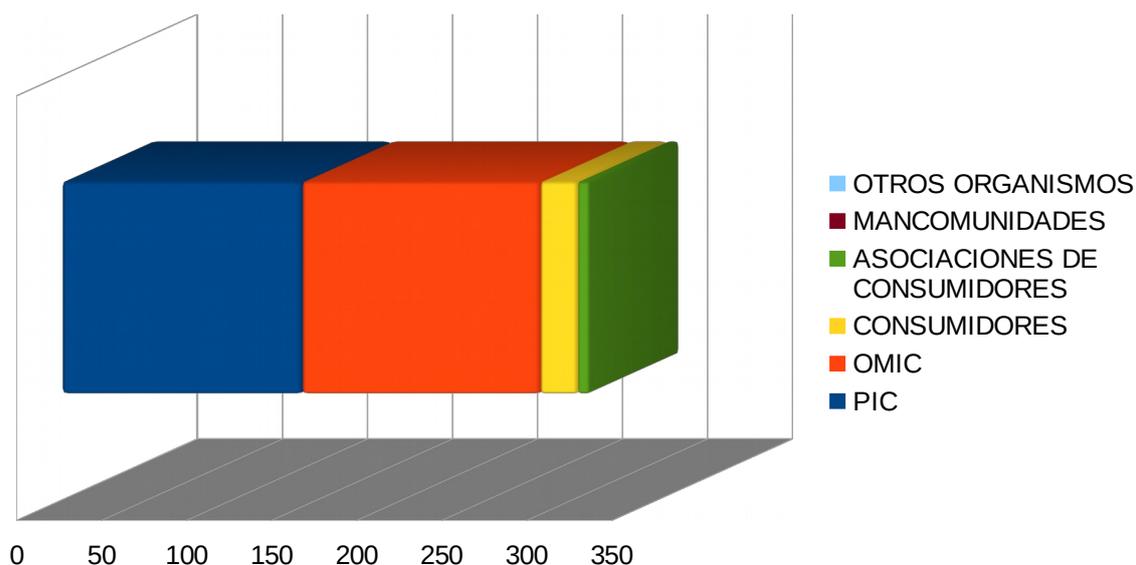
También ha aumentado el número de solicitudes de arbitraje en el ámbito del pequeño comercio, tanto en la compra de nuevos productos como en la reparación de los mismos (calzado, muebles, electrodomésticos, automóviles, confección, etc...). El consumidor es más exigente en las reparaciones, en hacer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

Por último, el sector eléctrico ha aumentado el número de los arbitrajes, al encontrarse la persona consumidora al igual que en telecomunicaciones, con una contratación a distancia cuando se opta por el mercado libre, donde hay una multitud de tarifas, de servicios adicionales al servicio principal, donde no queda siempre

reflejado en una información precontractual clara, concisa y detallada, donde la persona consumidora pueda estudiar y valorar.

**3º.- Resaltar la labor de las OMICs y PICs** de la provincia de Córdoba, son los cauces que 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 312 solicitudes registradas en el año 2018, **283 proceden de las omic`s y de los pic`s, es decir, el 90,70%** . 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	141
OMIC	142
CONSUMIDORES	22
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	7
MANCOMUNIDADES	0
OTROS ORGANISMOS	0
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>



Mencionar, por otro lado, que el trabajo que se viene desarrollando en los últimos años desde la Junta Arbitral Provincial de Consumo es positivo y es por ello que desde la Federación Andaluza de Municipios y Provincias se propuso en 2018, que esta Junta Arbitral de Diputación formara parte de:

- El 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)
- El 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 la actualidad se continúa participando en ambos órganos.