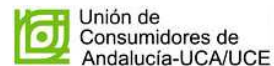


# **CONCLUSIONES**

del

## **I ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA**

**Celebrado en Sevilla, los días 26 y 27 de marzo de 2012**



## CONSIDERACIÓN INICIAL

Los pasados 26 y 27 de marzo de 2012 se celebró en Sevilla el I Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía. El mismo contó con la asistencia de setenta asistentes entre árbitros, funcionarios y personas vinculadas al arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma pertenecientes a quince de las veinte Juntas Arbitrales existentes en Andalucía. El encuentro fue una iniciativa del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo y se llevó a cabo gracias a la organización de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía en colaboración con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias - FAMP, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las tres federaciones de asociaciones de consumidores (la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL ANDALUS, UCA-UCE Unión de Consumidores de Andalucía y FACUA – Consumidores en Acción).

El encuentro se desarrolló como un foro de debate, cooperación, intercambio de experiencias y búsqueda de soluciones entre todos los participantes del mismo, técnicos y profesionales del arbitraje de consumo en Andalucía. No se trató de un curso de formación ni de conferencias magistrales o mesas redondas sino más bien de una asamblea, congreso o foro abierto. De cada tema se realizó un breve planteamiento inicial por un ponente al que siguió el debate y las intervenciones de los asistentes. Las conclusiones que se extrajeron y que se recogen en este documento no fueron sometidas a votación pero sí fueron las que lograron un mayor consenso entre los participantes.

Para finalizar se incluye el resumen de la valoración que del Encuentro realizaron los participantes en el mismo a través de una encuesta elaborada a tal efecto.

En Sevilla, a 29 de mayo de 2012.

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez



## **1. CONCLUSIONES DEL I ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.**

### **1.1. CONCLUSIONES RELATIVAS AL ASESORAMIENTO PREVIO A LA SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO.**

- 1.1.1. Un buen asesoramiento previo a la persona que pretende presentar una solicitud de arbitraje de consumo resulta fundamental para el éxito de la misma y para evitar una saturación innecesaria del Sistema Arbitral de Consumo.
- 1.1.2. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) y las organizaciones de personas consumidoras juegan un papel esencial en el asesoramiento previo al arbitraje de consumo. Para ello no sólo deben indicar a la persona interesada cómo plantear y fundamentar su solicitud de arbitraje sino informarle de los supuestos en los que no procede solicitar arbitraje.
- 1.1.3. Las empresas y profesionales tienen la responsabilidad de informar adecuadamente y atender las reclamaciones de sus clientes, facilitando la resolución de problemas a través de mediación y evitando conflictos innecesarios.
- 1.1.4. La existencia de un modelo único de solicitud de arbitraje de consumo resultaría muy beneficioso para el buen funcionamiento del Sistema. Lo deseable sería su aprobación como anexo en la norma reguladora del arbitraje de consumo aunque, en su defecto, las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas trabajarán para elaborar un modelo unificado en el que se recojan, además de los campos habituales, referencias a la opción del solicitante por el tipo de órgano arbitral, el tipo de arbitraje, si ha acudido a otras vías administrativas o judiciales de resolución o la aceptación de mediación.
- 1.1.5. Todos los agentes que participan en el Sistema Arbitral de Consumo han de realizar el esfuerzo de explicar a las partes en conflicto (consumidor y empresa) los costes reales del Sistema. A tal efecto el asesoramiento previo y el acto de la audiencia son los momentos idóneos para ello.
- 1.1.6. Todos los agentes que participan en el Sistema Arbitral de Consumo han de realizar el esfuerzo de explicar a las partes en conflicto (consumidor y empresa) que los árbitros son imparciales e independientes y no intervienen en representación de ninguna de esas partes a pesar de haber sido propuestos por organizaciones empresariales y de consumidores. A tal efecto el asesoramiento previo y el acto de la audiencia son los momentos idóneos para ello.
- 1.1.7. Es necesario contar con un censo unificado de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía como parte fundamental de la información que un ciudadano debe conocer con carácter previo al procedimiento arbitral.
- 1.1.8. El portal web de la Junta de Andalucía sobre consumo debe contar con enlaces a las páginas webs de las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, así como a sus censos de empresas adheridas al sistema publicados en las mismas y publicar un repertorio de laudos arbitrales por ser ésta una información importante para empresarios y consumidores.



## **1.2. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA ADMISIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE DE CONSUMO.**

- 1.2.1. La primera actuación que debe realizar una Junta Arbitral de Consumo cuando recibe una solicitud de arbitraje es determinar su competencia territorial, lo cual es competencia exclusiva de su presidente.
- 1.2.2. En el procedimiento arbitral de consumo pueden distinguirse cuatro fases: 1ª) Fase de información previa; 2ª) Fase administrativa ante la Junta Arbitral; 3ª) Fase civil ante el órgano arbitral; 4ª) Fase judicial o ejecutiva, en su caso.
- 1.2.3. La admisión de una solicitud de arbitraje requiere que el sometimiento de las partes al arbitraje sea expreso, tanto en lo que respecta a la resolución del asunto a través de esta vía, como a la Junta Arbitral concreta que ha de resolverlo.
- 1.2.4. La solicitud de arbitraje infundada deberá ser inadmitida pero no así la que carezca de medios probatorios en cuyo caso se requerirá al interesado para que subsane o mejore su solicitud según proceda.
- 1.2.5. Ni las solicitudes de arbitraje en las que el interesado no sea un consumidor final, ni aquellas en las que el asunto objeto del conflicto haya sido o esté siendo conocido por otro órgano judicial, administrativo o arbitral podrán ser admitidas a un arbitraje de consumo.
- 1.2.6. Una solicitud de arbitraje puede contener la denuncia de unos hechos susceptibles de ser calificados como infracción penal o administrativa cuya tramitación será independiente del propio arbitraje de consumo y corresponderá a los órganos competentes.
- 1.2.7. El examen de las ofertas públicas de adhesión limitadas al Sistema Arbitral de Consumo resulta esencial para determinar la admisión de una solicitud de arbitraje.



### **1.3. CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS LAUDOS ARBITRALES DE CONSUMO.**

- 1.3.1. La única finalidad de un laudo arbitral de consumo es decidir la resolución de un conflicto en materia de consumo.
- 1.3.2. El laudo arbitral de consumo ha de ser racional, coherente con la solicitud y no arbitrario.
- 1.3.3. El laudo arbitral de consumo ha de contar con unas motivación y fundamentación suficientes.
- 1.3.4. Tanto en el arbitraje en equidad como en el arbitraje en derecho el laudo arbitral ha de respetar el derecho necesario o “ius cogens”.
- 1.3.5. El pronunciamiento realizado en un laudo arbitral de consumo ha de ser, ante todo, eficaz, expreso y que no deje lugar a dudas.
- 1.3.6. El laudo arbitral de consumo ha de recoger todos los elementos necesarios para facilitar una eventual ejecución judicial del mismo.
- 1.3.7. La existencia de diferentes Juntas Arbitrales de Consumo y de diversos órganos arbitrales impide una unidad de criterio en la resolución de los asuntos lo cual no tiene porque ser considerado como un aspecto negativo.
- 1.3.8. El laudo arbitral de consumo es el acto final de un procedimiento en el que han de respetarse los procedimientos de audiencia, igualdad y contradicción de las partes.
- 1.3.9. El laudo arbitral de consumo ha de ser accesible a las partes y ha de emplear un lenguaje sencillo aunque riguroso.
- 1.3.10. El incumplimiento del plazo para dictar un laudo no determina la invalidez del mismo sin perjuicio de la responsabilidad de los árbitros por ello.
- 1.3.11. En aquellos laudos arbitrales de consumo dictados por mayoría resulta recomendable que el árbitro discrepante formule voto particular.
- 1.3.12. Se considera necesario publicar un repertorio de laudos arbitrales por ser ésta una información importante para empresarios y consumidores.
- 1.3.13. Para que un laudo arbitral de consumo se pronuncie sobre una reconvención de la empresa reclamada la misma habrá de plantearse formalmente y de manera fundamentada.



## **1.4. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA MEDIACIÓN EN CONSUMO.**

- 1.4.1. En la actualidad no existe una regulación jurídica a nivel andaluz de la mediación en consumo ni una práctica uniforme de la misma. Cada Junta Arbitral de Consumo la realiza de la manera que considera oportuno y de acuerdo con los medios personales y materiales de los que dispone.
- 1.4.2. La mediación constituye una técnica de resolución de conflictos muy válida en materia de consumo y que en la actualidad se encuentra infrutilizada por la mayoría de las Juntas Arbitrales de Consumo. Resulta preciso potenciarla como mecanismo alternativo al propio arbitraje y para descargar éste.
- 1.4.3. La formación de los mediadores en conflictos de consumo resulta esencial para el éxito de la misma. Contar con mediadores profesionales y formados es una inversión de futuro para reducir la conflictividad en la materia por lo que las Administraciones debieran desarrollar programas formativos específicos al respecto.
- 1.4.4. El funcionario de una Junta Arbitral de Consumo que realice tareas de mediación debiera dedicarse en exclusiva a esta actividad y en ningún caso puede participar en la toma de decisiones arbitrales.



## **1.5. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES TRASLADOS Y ARCHIVOS.**

- 1.5.1. La práctica de las notificaciones de las actuaciones arbitrales y de los laudos es más flexible y diversa que la de los actos del procedimiento administrativo común.
- 1.5.2. Si las partes están de acuerdo las notificaciones pueden realizarse utilizando medios alternativos al correo postal con acuse de recibo. Son varias las Juntas Arbitrales de Consumo Andaluzas que utilizan el correo electrónico como medio habitual de notificación.
- 1.5.3. Sería muy positivo para la tramitación del procedimiento arbitral la digitalización del expediente. Ello permitiría un considerable ahorro de papel, una ordenación y búsqueda más eficaz, así como una notificación a las partes y a los árbitros del expediente completo mediante aplicaciones telemáticas (correo electrónico, acceso a buzones o repositorios habilitados a tal efecto...). El expediente electrónico exige una inversión en medios materiales (escáner, equipos informáticos, etc.) y una formación del personal que ha de utilizarlos.
- 1.5.4. Las notificaciones del procedimiento arbitral han de emplear un lenguaje que sea de fácil comprensión para la ciudadanía, huyendo de tecnicismos y expresiones complejas. Los trabajadores de las Juntas Arbitrales han de realizar el esfuerzo de adaptar el lenguaje administrativo a uno más sencillo sin perder rigor en ello.
- 1.5.5. Las notificaciones arbitrales deben acompañarse de folletos, hojas informativas o listas de consejos sobre aspectos concretos o generales del arbitraje de consumo para resolver dudas frecuentes a los interesados.



## **1.6. CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS ÁRBITROS DE CONSUMO.**

- 1.6.1. Los árbitros de consumo constituyen un elemento esencial del Sistema por lo que se deben proteger, dignificar, formar y valorar adecuadamente por parte de la Administración Pública, las organizaciones de consumidores, las de empresarios y la ciudadanía en general.
- 1.6.2. Actualmente no existe regulada ni se realiza ningún tipo de formación específica para los árbitros de consumo siendo fundamental para el correcto ejercicio de su tarea disponer de unos conocimientos y habilidades básicas. Resulta necesario elaborar un plan formativo de los árbitros de consumo en Andalucía y su desarrollo a través de actividades formativas de las Administraciones Públicas en colaboración con las organizaciones empresariales y de consumidores.
- 1.6.3. Actualmente no existe regulada ni existe una práctica homogénea referida la acreditación de los árbitros de consumo. Resulta necesario establecer unos criterios y requisitos básicos comunes para la acreditación de los árbitros por las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas. La realización de determinadas actividades formativas oficiales, la formación académica y la experiencia serán requisito imprescindible para el desempeño.
- 1.6.4. Los árbitros de consumo desarrollan una actividad de carácter técnico que no está exenta de exigencia de responsabilidad. Es necesario que el desempeño de su labor esté amparada por un seguro de responsabilidad civil.
- 1.6.5. Las Administraciones Públicas han de realizar una apuesta firme por la dignificación de los árbitros de consumo, mejorando su consideración y espacio de trabajo.
- 1.6.6. No está legalmente reconocido el derecho del árbitro a percibir una remuneración ni existe homogeneidad entre las Juntas Arbitrales Andaluzas respecto a su procedencia, cuantía y naturaleza. Se estima fundamental para el correcto funcionamiento del Sistema el que los árbitros vean reconocida su importante labor y una remuneración adecuada y similar en todas las Juntas Arbitrales de Andalucía es uno de los medios para conseguirlo.
- 1.6.7. Los árbitros de consumo no representan ni defienden a ninguna de las partes enfrentadas en un conflicto de consumo. Es muy importante recordar a los ciudadanos esta circunstancia y que son independientes, imparciales y objetivos. La información previa a la presentación de la solicitud de arbitraje, la notificación de la designación de órgano arbitral y el acto de la audiencia son momentos importantes para hacerlo.
- 1.6.8. Los censos de árbitros acreditados ante una Junta Arbitral de Consumo debieran hacerse públicos y ser accesibles para aquellos consumidores y empresas que deseen consultarlos.





## **1.7. CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS ARBITRAJES SECTORIALES.**

- 1.7.1. Deben distinguirse los *arbitrajes sectoriales* de los *órganos arbitrales especializados*. En los primeros se regula un procedimiento específico para resolver determinados conflictos por razón de la materia. En los segundos, se designan órganos arbitrales con experiencia en un determinado sector para que conozcan de los conflictos producidos en dicho sector.
- 1.7.2. A pesar de estar extendido en otros lugares no existe un arbitraje para los usuarios del sector financiero considerándose muy positiva su implantación.
- 1.7.3. A pesar de estar previsto reglamentariamente aún no se han creado las Juntas Arbitrales de Vivienda, lo que genera enorme confusión a la ciudadanía. Resulta necesario su desarrollo y puesta en funcionamiento.
- 1.7.4. El sector de los seguros tan sólo contempla el arbitraje en materia de asistencia cuando sería muy positiva su extensión al resto de materias.
- 1.7.5. El arbitraje de transporte existe pero no se encuentra convenientemente desarrollado.
- 1.7.6. La especialización de los órganos arbitrales es una medida muy positiva que redundaría en beneficio de la calidad de los laudos arbitrales.
- 1.7.7. El arbitraje turístico de consumo ha demostrado ser una experiencia muy positiva que debiera extenderse a aquellas otras zonas que, como Málaga, sean importantes en dicho sector de actividad económica.



## **1.8. CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS MECANISMOS DE CONTACTO Y COOPERACIÓN ENTRE JUNTAS ARBITRALES.**

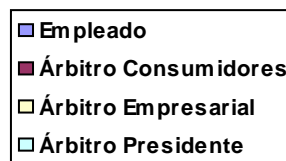
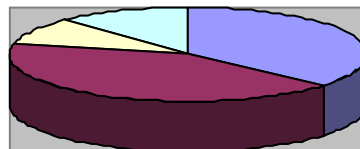
- 1.8.1. Resulta fundamental establecer mecanismos de cooperación y contacto entre las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, hasta el momento inexistentes.
- 1.8.2. La pluralidad de Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas y la diversidad de sus actuaciones no han de considerarse como un aspecto negativo sino como una riqueza. No obstante, existen determinados aspectos en los que una cierta homogeneización sería deseable como es el caso de las interpretaciones del Real Decreto 231/2008 y aspectos procedimentales. No así en la resoluciones de los conflictos dadas en los laudos arbitrales que, por su propia naturaleza, han de ser individuales y originales para cada asunto.
- 1.8.3. Las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía dependen de distintas Administraciones Públicas (Junta de Andalucía, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos) y son independientes unas de otras. Nacen del acuerdo entre la Administración Central del Estado, la Junta de Andalucía y la respectiva Administración Local.
- 1.8.4. Para un mejor funcionamiento interno, las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía son órganos administrativos que han de tener su reflejo y asentarse en una Unidad Administrativa equivalente de la Administración Pública en la que se integra (Servicio) de manera que la Jefatura de la Unidad coincida con la presidencia o, en su caso, Secretaría de la Junta Arbitral.
- 1.8.5. Sería conveniente el intercambio de listados de personal y sedes de las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía entre ellas para conocer los datos básicos de contacto (nombre, apellidos, puesto ocupado, funciones y tareas encomendadas, teléfono, correo electrónico, fax y direcciones web y postal).
- 1.8.6. Es necesario contar con un censo unificado de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.
- 1.8.7. El portal web de la Junta de Andalucía sobre consumo debe contar con enlaces a las páginas webs de las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, así como a sus censos de empresas adheridas al sistema publicados en las mismas y publicar un repertorio de laudos arbitrales por ser ésta una información importante para empresarios y consumidores.
- 1.8.8. La creación de un foro digital de arbitraje y de un espacio colaborativo de trabajo para los profesionales del arbitraje de consumo andaluz puede constituir una herramienta interesante para la reflexión y la cooperación.
- 1.8.9. La celebración periódica de encuentros técnicos de arbitraje de consumo constituye una ocasión de importancia excepcional para estrechar lazos formales e informales, debatir, reflexionar e intercambiar ideas y experiencias entre los profesionales vinculados al arbitraje de consumo en Andalucía.



## 2. RESUMEN DE LA VALORACIÓN DEL I ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

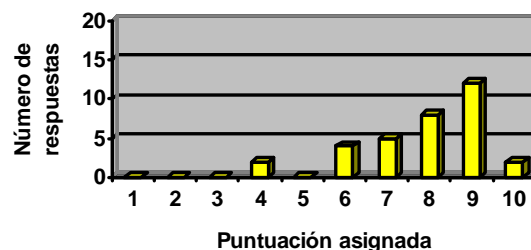
### ASPECTOS GENERALES

- **Participantes en el Encuentro:** 71.
- **Participantes en la encuesta de valoración:** 33 (46,47%).
  
- **Calidad en la que participa:**
  - Empleado público (funcionario, laboral, interino, eventual) 12 (36%).
  - Árbitro propuesto por las organizaciones de consumidores 14 (42%).
  - Árbitro propuesto por las organizaciones empresariales 3 (9%).
  - Árbitro presidente propuesto por las Administraciones Públicas 4 (12%).

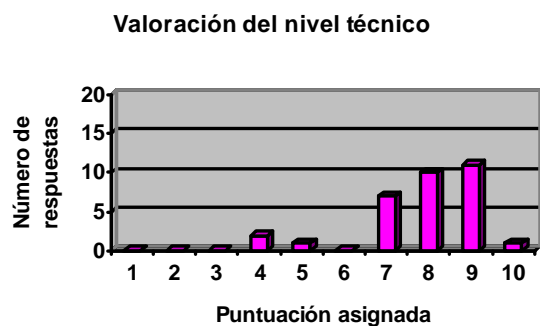


- **Valoración media general del Encuentro: 7,84.**

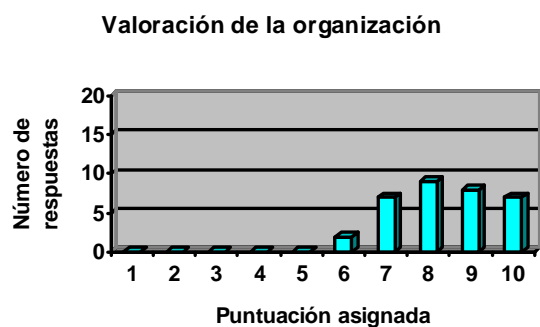
Valoración general del Encuentro



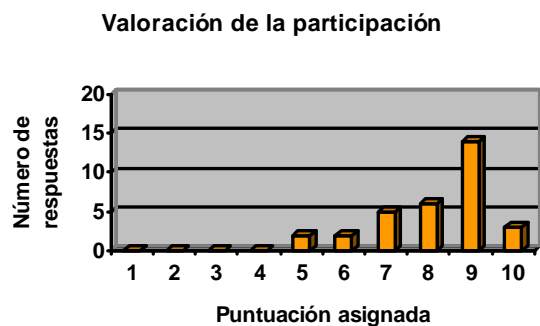
➤ **Valoración media del nivel técnico del Encuentro: 7,84.**



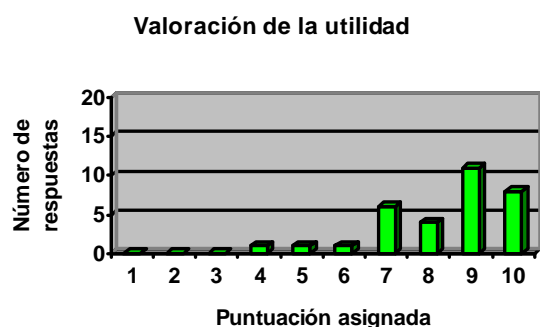
➤ **Valoración media de la organización del Encuentro: 8,33.**



➤ **Valoración media de la participación del Encuentro: 8,16.**



➤ **Valoración media de la utilidad del Encuentro: 8,36.**



➤ **Valoración de los aspectos más positivos del encuentro: porcentaje de los asistentes que respondieron esa opción (podían marcarse varias).**

- 1º. Intercambio de experiencias (97%).
- 2º. Conocimiento personal de los actores implicados (36%).
- 3º. Cooperación entre Juntas Arbitrales (36%).
- 4º. La buena organización (24%).
- 5º. Conocimientos técnicos aprendidos (15%).

➤ **Valoración de los aspectos más negativos del encuentro: porcentaje de los asistentes que respondieron esa opción (podían marcarse varias).**

- 1º. Falta de tiempo para desarrollar los temas (52%).
- 2º. Ninguno (31%).

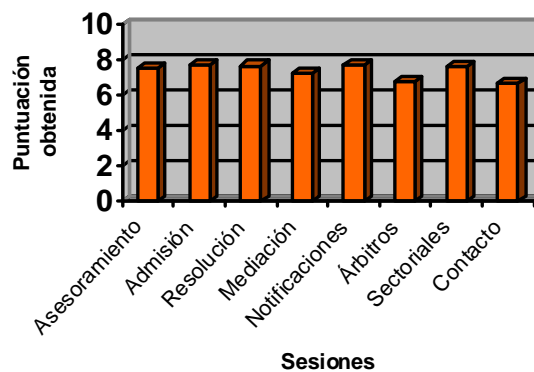


## SESIONES

### ➤ **Valoración media de las sesiones:**

1. Criterios básicos de asesoramiento: 7,53.
2. Criterios básicos de admisión de solicitudes: 7,72.
3. Criterios básicos de resolución de órganos arbitrales: 7,65.
4. La mediación en consumo: 7,24.
5. Criterios básicos en la práctica de notificaciones: 7,66.
6. Los árbitros: formación, acreditación y remuneración: 6,72.
7. Los arbitrajes sectoriales de consumo: 7,62.
8. Mecanismos de contacto y coordinación: 6,66.

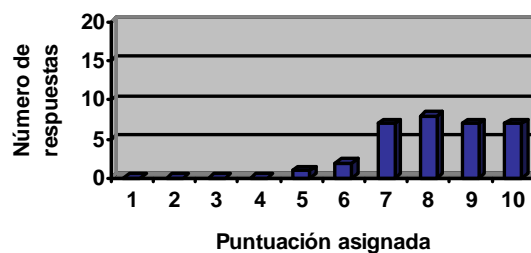
### **Valoración de las sesiones**



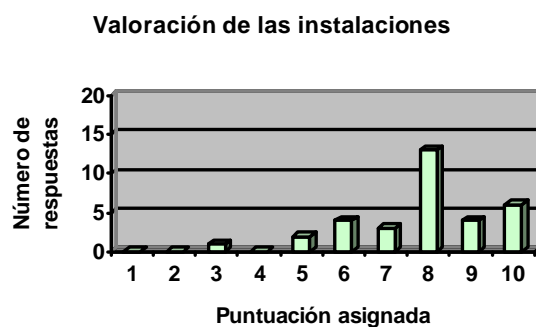
## LOGÍSTICA

### ➤ **Valoración media de la recepción a los participantes: 8,22.**

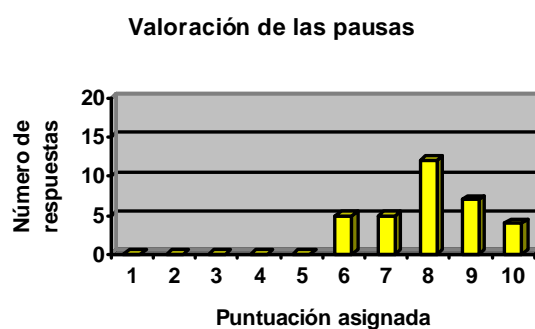
### **Valoración de la recepción**



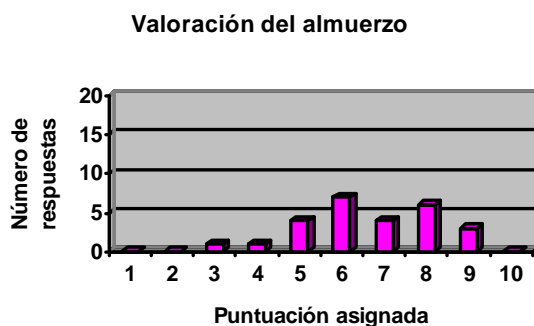
➤ **Valoración media de las instalaciones del Salón de Actos: 7,81.**



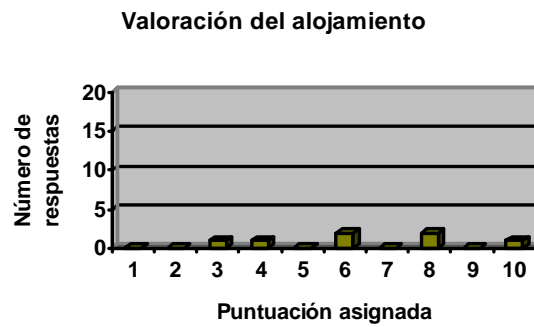
➤ **Valoración media de las pausas entre sesiones: 8.**



➤ **Valoración media del almuerzo: 6,62.**



➤ **Valoración media del alojamiento: 6,43.**



**REPETICIÓN DEL ENCUENTRO**

➤ **Conveniencia de repetir el encuentro:**

