

# **CONCLUSIONES**

del

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

**Celebrado en Sevilla, los días 2 y 3 de diciembre de 2013**



## **CONSIDERACIÓN INICIAL**

En los días 2 y 3 de diciembre de 2013 tuvo lugar la celebración del II Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, que fue inaugurado por D<sup>a</sup> Dolores Muñoz Carrasco, Secretaria General de Consumo. Al encuentro asistieron alrededor ochenta personas entre árbitros, funcionarios y personas vinculadas al arbitraje de consumo en Andalucía.

El II Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía es una iniciativa del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo que ya tuvo su precedente en 2012 con la celebración del I Encuentro. Igual que entonces, la organización corresponde a la Secretaría General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía, en colaboración con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias - FAMP, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las federaciones de asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía.

El desarrollo del Encuentro ha sido similar al del I Encuentro, presentando los ponentes los temas a tratar, para con posterioridad generar el debate, intercambio de experiencias por parte de todas las personas asistentes y en su caso búsqueda de soluciones comunes a los conflictos planteados.

Para finalizar se incluye un resumen de valoración del II Encuentro realizado por los participantes al mismo a través de la encuesta elaborada al efecto.



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

### **1.1. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 1ª SESION. Presente y futuro de Consumo. Propuestas desde Andalucía.**

La presentación del tema corre a cargo del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, donde se indican distintos aspectos a resaltar de la directiva de la UE sobre el tema y se hace una referencia al arbitraje que se ha llevado a cabo en el seno de la entidad Bankia. De la exposición del tema se extraen las siguientes conclusiones:

- 1.1.1. El Sistema Arbitral de Consumo ha de concebirse como un Servicio Público de Calidad, gratuito, eficaz, eficiente, participativo y sin que se deba limitar el acceso al mismo por motivos económicos.
- 1.1.2. Las reformas normativas de los procedimientos de Resolución Alternativa de Conflictos en Consumo (Arbitraje y Mediación) en la Unión Europea (Directiva 2013/11/UE y Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013), así como el último proyecto conocido del Ministerio para reformar el Real Decreto 231/2008, se orientan hacia una concepción mercantilista de la protección de las personas consumidoras y hacia una privatización del régimen jurídico del arbitraje con el que la Junta de Andalucía no está de acuerdo.
- 1.1.3. El sector empresarial resulta fundamental en el Sistema Arbitral de Consumo. Sin embargo, hasta el momento las relaciones con el mismo han sido escasas y superficiales, limitadas a obtener su adhesión al Sistema. Resulta necesario reforzar la relación con las empresas y fomentar vías de comunicación fluidas, acciones formativas conjuntas, campañas informativas y colaboración mutua.
- 1.1.4. Se plantea por algunos asistentes la idea del arbitraje itinerante, de forma que se constituyan colegios arbitrales, no solo en las sedes de las juntas arbitrales de consumo que le dan soporte administrativo.
- 1.1.5. Se debiera apostar también por un verdadero sistema de arbitraje electrónico.
- 1.1.6. Se deberían llevar a cabo fórmulas de promoción y divulgación del arbitraje de consumo, para lo cual se pueden utilizar espacios públicos de información.
- 1.1.7. Se valora muy negativamente la experiencia del arbitraje en materia de participaciones preferentes de Bankia al no considerarse un auténtico arbitraje de consumo sino una degeneración privatizada del mismo, restringiendo los derechos de la persona consumidora.



## **CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 2ª SESION. Las Comunidades de Propietarios como consumidores y usuarios finales en los procedimientos arbitrales de consumo. Especialidad de los suministros eléctricos.**

La presentación corre a cargo de D<sup>a</sup>. Luisa Domínguez Carrión, Asesora técnica de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, seguida de la exposición de la especificidad característica de los suministros eléctricos realizada por D. Cristóbal León Fernández.

- 1.1.8. Requisitos de admisibilidad de la solicitud. Correcta presentación de la solicitud por el representante legal de la comunidad de propietarios conforme a la legislación específica aplicable (Ley 42/1960, de 21 de julio, de propiedad horizontal y ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), en este sentido debe presentarse por la persona que ostente la presidencia de la comunidad, y así adjuntarse a la solicitud documentación acreditativa de tal extremo.
- 1.1.9. También en el ámbito de la legislación administrativa especial relativa al sector eléctrico puede llegarse a la conclusión de que con carácter general las comunidades de propietarios ostentan la condición de consumidor final, y por tanto tienen cabida como reclamantes dentro del Sistema Arbitral de Consumo.
- 1.1.10. Se concluye con carácter general, y sin perjuicio de estudiarse su admisibilidad caso por caso, el carácter de consumidor de las comunidades de propietarios, circunstancia que debiera quedar acreditada en el expediente.
- 1.1.11. Se exponen los problemas que en el sector eléctrico específicamente también se produce con las viviendas en alquiler y la figura del arrendador, del cual se expone un caso particular que se planteó en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, por el que un arrendador no se le considera consumidor final y así fue confirmada tal afirmación en la resolución del recurso que se interpuso por la persona interesada en la Comisión Nacional de Juntas Arbitrales de Consumo.
- 1.1.12. En el caso de comunidades de propietarios, se dan circunstancias para cada caso específicas, como pudiera ser el caso de parte de los elementos comunes con uso particular y otro profesional. Sin que sobre este respecto se llegue a soluciones concretas, lo más conveniente es solicitar algún tipo de certificado a la propiedad, o a la especificación concreta que tenga el CNAE en facturas aportadas en el marco de la solicitud de arbitraje.



## **1.2. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 3ª SESION. La mediación en consumo, perspectiva desde las Juntas Arbitrales.**

La presentación corre a cargo de D<sup>a</sup>. Pilar Lora León, árbitro acreditado en la JACA a propuesta de la Federación de consumidores y Amas de Casa (AI Andalus), que realiza una presentación general de la mediación en el contexto del arbitraje de consumo, seguida de la exposición relativa a los resultados de la mediación realizada en el ámbito de los procedimientos de arbitraje de la JACA, a cargo de D<sup>a</sup> Lucía Ibáñez del Valle, funcionaria de la Junta Arbitral de Consumo Regional.

- 1.2.1. Se pone en valor el valor de la mediación como cauce eficaz en la resolución de los conflictos surgidos en materia de consumo, por lo que debe potenciarse en la medida de lo posible.
- 1.2.2. Se destacan las distintas vías en que la mediación puede llevarse a cabo, y la necesidad de que se aborde su regulación normativa, dado que en la actualidad no existe regulación al respecto.
- 1.2.3. Debe potenciarse la mediación pero sin que tal aspecto suponga una traba, impedimento o relajación de plazos con respecto al arbitraje de consumo.
- 1.2.4. En la práctica se resalta el hecho de que en muchas ocasiones se produce un doble intento de mediación, por parte de OMIC y Juntas Arbitrales, cuando lo óptimo sería que solo se produjera una mediación, pero con las suficientes garantías y confianza por las partes interesadas. Se destaca que las Juntas ejercen una mayor presión y un campo más favorable a la mediación.
- 1.2.5. Se lleva a cabo una discusión acerca de los efectos ejecutivos del pacto al que se lleva como fruto de la mediación.
- 1.2.6. Se debe potenciar la mediación a través de la inspección y sanción para el caso de incumplimientos de los acuerdos alcanzados.
- 1.2.7. Se genera un debate interesante acerca de cual debe ser la forma jurídica en la que debe de constatarse la terminación del procedimiento por mediación. Se defiende por un sector que al objeto de dar eficacia vinculante al acuerdo llegado en fase de mediación se emita un laudo en tal sentido. No obstante, otro sector niega dar forma de laudo a lo que no lo es, ya que es un acuerdo al que se llega y no hay laudo alguno, siendo también en tal sentido innecesario la constitución de colegio arbitral alguno.



### **1.3. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 4ª SESION. La baja de oficio en el registro público de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.**

La presentación corre a cargo de D<sup>a</sup>. Carmen Lucena Calderón, Secretaria de la Junta Arbitral de Andalucía y Jefa de la Oficina de la Junta Arbitral.

- 1.3.1. Se impone la necesidad de mantener actualizados los datos de las empresas adheridas, y la conveniencia de que esos censos pudieran ser visualizados por otras Juntas Arbitrales, o bien estar en posesión de alguna base de datos común.
- 1.3.2. Se expone la labor que en la actualidad se desarrolla en el seno de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, por la que mediante escrito se ha recordado la adhesión a las empresas, comprobación de los datos para que estos sean exactos, información de las ventajas, y se le confiere un plazo de 10 días para alegar.
- 1.3.3. Se hace una breve exposición por parte del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, de la carrera por adherir empresas a las distintas juntas arbitrales valorándose solamente el número, siendo inclusive este un criterio para la concesión de subvenciones por parte del INC.
- 1.3.4. Se hace hincapié en que se logre en la medida de lo posible cohesionar el sistema arbitral de forma que las empresas adheridas coincidan con la Junta Arbitral correspondiente a su ámbito de actuación mercantil.
- 1.3.5. El mantener actualizado el registro público de empresas adheridas es una labor que debe afrontarse para la mayor eficacia del sistema arbitral, sin que en la actualidad se haya abordado la tarea de excluir a empresas, al menos por las juntas arbitrales de consumo asistentes al encuentro.



#### **1.4. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 5ª SESION. El laudo arbitral de consumo: requisitos formales y materiales, enfoque y motivación. El caso especial de los laudos en equidad.**

La presentación corre a cargo Don Miguel Ángel Moreno Navarrete. Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada y Profesor de Derecho Civil de la Universidad de Granada.

- 1.4.1. La redacción del laudo arbitral debe respetar determinados aspectos materiales y formales.
- 1.4.2. Tratándose de laudos emitidos en derecho puede concluirse que el laudo debe contener,
  - antecedentes,
  - hechos probados,
  - fundamentos de derecho y
  - fallo.
- 1.4.3. Los laudos emitidos en equidad, entendiéndose ésta como una visión de lo bueno y lo justo, donde como principios informadores y premisas para su emisión pueden estar.
  - El contrato que sirve de base a la relación jurídica sobre la que la controversia versa
  - Aplicación de los principios de consumo
  - Según lo alegado y probado
  - In dubio pro consumatore, encontrándose la fundamentación en muchas ocasiones en la normativa de protección de consumo.
- 1.4.4. Puede concluirse que en los laudos en equidad no es necesaria la argumentación jurídica pero sí conveniente, sobretodo en los que la controversia tenga por objeto una importe económico.
- 1.4.5. Es importante en la fundamentación de los laudos tener en cuenta la imposibilidad de plantear la cuestión ante una segunda instancia, dado que los recursos procedentes sobre el mismo solo legitiman a la jurisdicción a enjuiciar el cumplimiento por parte del colegio arbitral y la junta arbitral de los requisitos formales y garantías para la emisión del mismo.
- 1.4.6. Problemática de la emisión de laudos en equidad, por ser esta la forma en la que la empresa se encuentra adherida al Sistema Arbitral, fundamentalmente por aplicársele el artículo 25.1 segundo párrafo in fine del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, cuando por el contrario la controversia le es de aplicación normativa de derecho administrativo especial, de obligado cumplimiento por parte de la empresa reclamada, por lo que la aplicación de tal normativa debe tenerse en cuenta en la emisión del laudo.



## **1.5. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 6ª SESION. Medidas cautelares en el arbitraje de consumo.**

La presentación corre a cargo D. Jesús Domínguez Platas. Presidente de Colegio Arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Profesor Titular de Derecho Civil. Universidad de Sevilla

- 1.5.1. La adopción de las medidas cautelares afecta a aspectos relativos no solo a la ejecución del fallo que en el futuro pudiera producirse, sino también en el aspecto que se permita el aseguramiento de pruebas que serán con posterioridad imprescindibles para la emisión del laudo.
- 1.5.2. Como propuesta se pudiera plantear la posibilidad de en la admisión a trámite de una solicitud adoptarse determinadas medidas encaminadas al aseguramiento de pruebas. Tal posibilidad debe ser solicitada por el reclamante o pudiera adoptarla el presidente de la junta arbitral, no obstante debe tenerse en cuenta que se trata en todo momento de un procedimiento iniciado a instancia de parte, y que debe ser ésta la que interese lo preciso para la mejor defensa de sus derechos e intereses.
- 1.5.3. Se lanza la pregunta de si el colegio puede adoptar ciertas medidas para con ello no producir indefensión, en la medida que lo permita el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.
- 1.5.4. Las medidas van dirigidas para no causar indefensión y no se anule con ello el laudo que pudiera emitirse, no para aplicar lo que el laudo en su momento prevea.
- 1.5.5. La administración carece de imperium como para prever estas medidas cautelares, debiendo para ello otorgárselo la ley.
- 1.5.6. Debiera en el futuro, ante modificaciones del Real Decreto 231/2008, plantearse la posibilidad arriba esgrimida, de que por parte del presidente en la admisión a trámite



## **1.6. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 7ª SESION. Los daños y perjuicios en el laudo arbitral de consumo. Especial referencia al sector de las telecomunicaciones.**

La presentación corre a cargo Dª Yolanda Jover Ramírez, Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Córdoba

- 1.6.1. En la legislación se reconoce el derecho de las personas consumidoras y usuarias a ser indemnizadas de los daños y perjuicios que sufran.
- 1.6.2. Existen aspectos en el ámbito de la indemnización de daños y perjuicios que sí se encuentran regulados como es el caso de la interrupción del servicio. Otras indemnizaciones por el contrario no tienen tal regulación o baremo por lo que se plantea si pudieran aplicárseles los de la legislación civil o mercantil.
- 1.6.3. Al respecto de los daños morales se resalta que ya la jurisprudencia ha establecido el criterio que no toda molestia es indemnizable. En este sentido los daños morales se puede entender por ellos impotencia ante la compañía, desgaste psíquico,.... No obstante, si ha habido sentencias que reconocen que la molestia y preocupación de contar en repetidas ocasiones a distintos operadores la misma historia, sin ofrecer solución alguna sí es indemnizable por suponer un desgaste personal.
- 1.6.4. Con respecto a la prueba la jurisprudencia recalca no ser necesaria la prueba objetiva, sino un juicio de valor de la realidad litigiosa, en la medida en que existan daño efectivo y evaluable y un nexo de conexión, el daño debe cuantificarse.
- 1.6.5. Con relación a la indemnización por daños y perjuicios, incluyéndose los daños morales, se resalta que incluirlos con carácter general en los laudos, sin el factor probatorio, pudiera tener un efecto disuasorio en las empresas adheridas puesto, que emitido el laudo no cabe discutir el fondo del mismo, al inexistir la posibilidad de apelación del mismo.



**1.7. CONCLUSIONES RELATIVAS A LA 8ª SESION. El incumplimiento de laudos arbitrales. Especial referencia a la consecuencia de la venta de deudas a terceros de expedientes laudados, y de la imposibilidad sobrevenida del objeto de la petición del reclamante, posible ejecución subsidiaria. Los daños y perjuicios en el laudo arbitral de consumo.**

La presentación corre a cargo D<sup>a</sup>. Rocío Algeciras Cabello. Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía a propuesta de la Federación de Consumidores en Acción de Andalucía (FACUA-Andalucía).

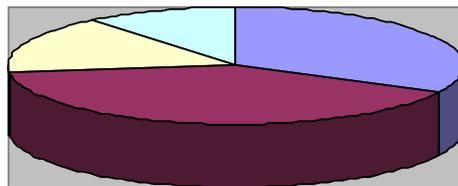
- 1.7.1. No existen en la actualidad datos relativos al nivel de cumplimiento de laudos por parte de las Juntas Arbitrales de Consumo, resultando interesante que de alguna manera se hiciera un seguimiento del nivel de ejecución de los mismos, y que tal información se almacenara en una base de datos
- 1.7.2. La labor de seguimiento de en la ejecución de los laudos arbitrales debiera contemplar también en que plazo, independientemente del legalmente previsto para su cumplimiento, atienden las empresas la ejecución del mismo, de forma que con la estadística que se realizara, y teniendo conocimiento de la información, poder informar al reclamante, puesto que inicialmente contacta con la Junta Arbitral que ha tramitado el procedimiento, y a su vez, trasladar esta información a las empresas, para el caso de reiterados incumplimiento en el plazo para ejecutar laudo, se pudieran adoptar medidas correctoras.



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

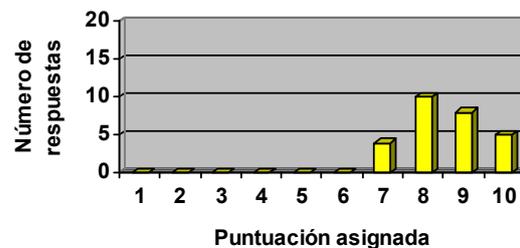
### ASPECTOS GENERALES

- **Participantes en el Encuentro: 77.**
- **Participantes en la encuesta de valoración: 27 (35,06%)**
  
- **Calidad en la que participa:**
  - Empleado público (funcionario, laboral, interino, eventual) 15 (56%).
  - Árbitro propuesto por las organizaciones de consumidores 6 (22%).
  - Árbitro propuesto por las organizaciones empresariales 4 (15%).
  - Árbitro presidente propuesto por las Administraciones Públicas 2 (7%).

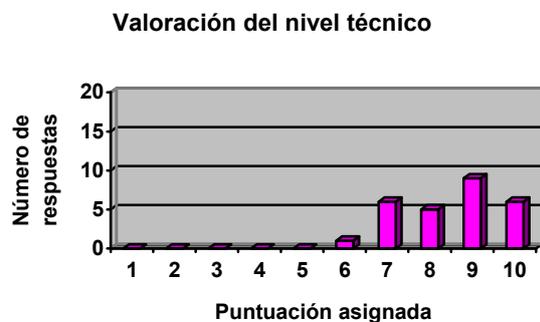


- **Valoración media general del Encuentro: 8,26.**

### Valoración general del Encuentro



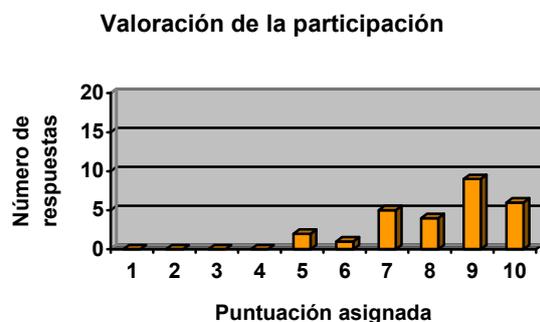
- **Valoración media del nivel técnico del Encuentro: 8,48.**



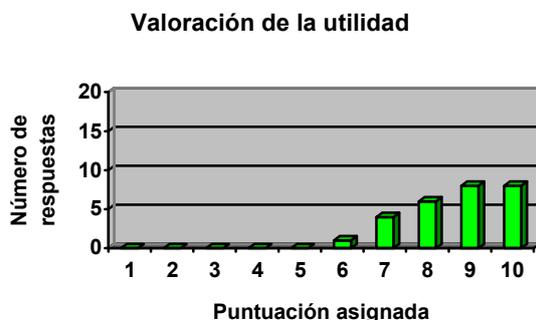
- **Valoración media de la organización del Encuentro: 8,48.**



- **Valoración media de la participación del Encuentro: 8,29.**



➤ **Valoración media de la utilidad del Encuentro: 8,67.**



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

- 1º. Intercambio de experiencias (85%).
- 2º. Cooperación entre Juntas Arbitrales (38%).
- 3º. Conocimiento personal de los actores implicados (23 %)
- 4º. La buena organización (15%).

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

- 1º. Ninguno (50%).
- 2º. Falta de tiempo para desarrollar los temas (29%).
- 3º. La participación (17%)
- 4º. Escaso nivel técnico de las sesiones (4%).
- 5º. Ausencia de cuestiones de interés (4 %)

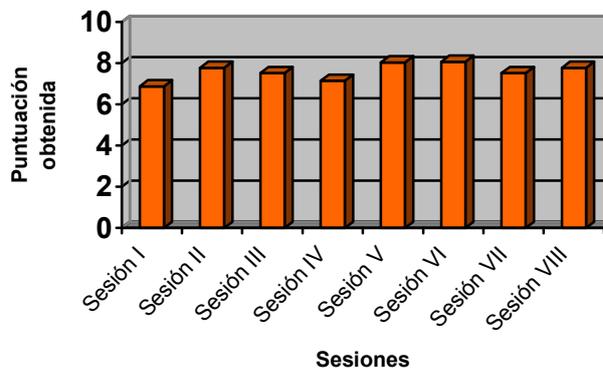


## **SESIONES**

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

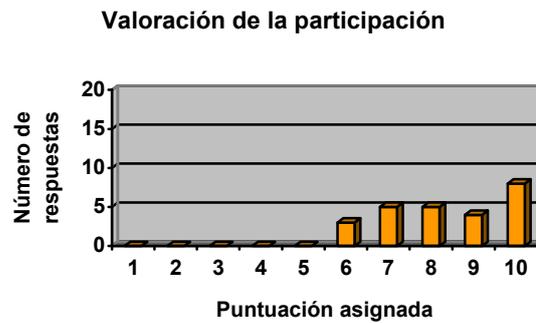
1. Presente y futuro de Consumo. Propuestas desde Andalucía: 6,88.
2. Las Comunidades de Propietarios como consumidores y usuarios finales en los procedimientos arbitrales de consumo. Especialidad de los suministros eléctricos: 7,78.
3. La mediación en consumo, perspectiva desde las Juntas Arbitrales: 7,52
4. La baja de oficio en el registro público de empresa Adherida al Sistema Arbitral de Consumo: 7,15.
5. El laudo arbitral de consumo: requisitos formales y materiales, enfoque y motivación. El caso especial de los laudos en equidad: 8,04.
6. Medidas cautelares en el arbitraje de consumo: 8,07.
7. Los daños y perjuicios en el laudo arbitral de consumo. Especial referencia al sector de las telecomunicaciones: 7,52.
8. El incumplimiento de laudos arbitrales. *Especial referencia a la consecuencia de la venta de deudas a terceros de expedientes laudados, y de la imposibilidad sobrevenida del objeto de la petición del reclamante, posible ejecución subsidiaria.* Los daños y perjuicios en el laudo arbitral de consumo: 7,78

### **Valoración de las sesiones**



## LOGÍSTICA

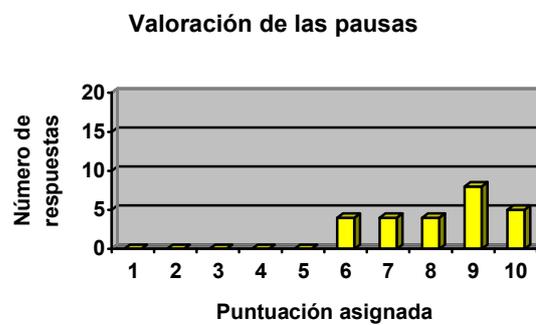
- **Valoración media de la recepción a los participantes: 7,74.**



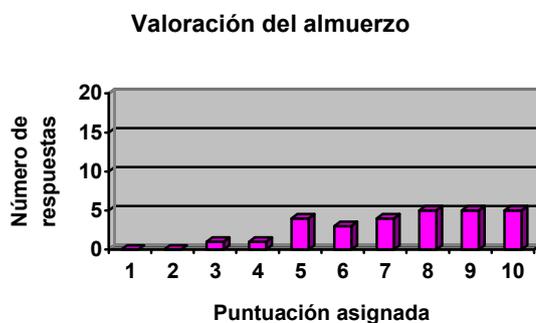
- **Valoración media de las instalaciones del Salón de Actos: 7,67.**



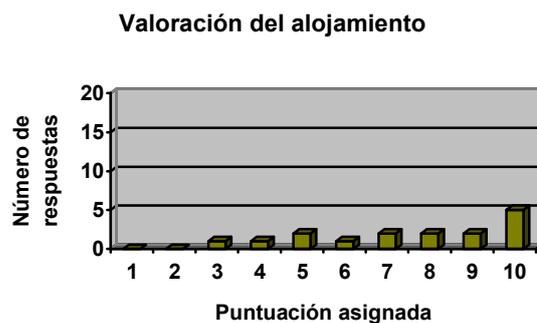
- **Valoración media de las pausas entre sesiones: 7,62.**



➤ **Valoración media del almuerzo: 7,2.**



➤ **Valoración media del alojamiento: 4,22**



**REPETICIÓN DEL ENCUENTRO**

➤ **Conveniencia de repetir el encuentro:**

