

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2020

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE CÓRDOBA



**JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO**

RED PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



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, Participación Ciudadana y Protección Civil, se pone 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, impulsan y fomentan:

- Sistemas Alternativos de Resolución de conflicto: mediación y arbitraje.
- Defensa de los derechos de las personas consumidoras
- Educación en derechos y obligaciones a las personas consumidoras en materia de consumo.
- Consumo Sostenible y Local.
- Se persigue los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, concretamente:

a.- La meta del ODS 16.3: *Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.* Los Sistemas Alternativos de Resolución de conflictos en materia de consumo, garantiza el acceso a la justicia de las personas consumidoras y del sector empresarial.

b.- La meta del ODS 17.10: *Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio.* Para promover un sistema económico y de comercio abierto, no discriminatorio y equitativo, es necesario proteger los derechos de las personas consumidoras a través de diversas herramientas (normativa, asociaciones, formación, información, etc...), entre las que se encuentra los Sistemas Alternativos de Resolución de conflictos en materia de consumo.

c.- ODS 12: Promover un consumo y producción sostenibles, hacer más y mejor con menos. Desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles.

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.

En el año 2020 se han gestionado **1.619** actuaciones en la provincia de Córdoba:

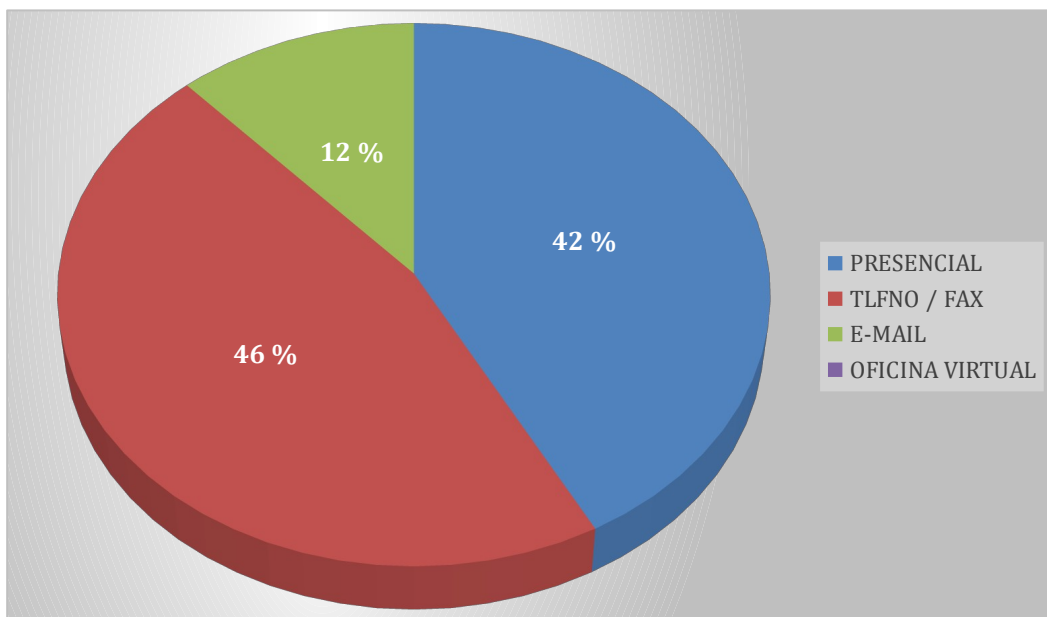
- Se han atendido 1.200 consultas
- Se han tramitado 405 reclamaciones
- Se han tramitado 5 quejas
- Se han tramitado 9 denuncias
- Se han realizado 270 mediaciones, dentro de los expedientes de reclamación anteriormente citados.
- De los expedientes tramitados, se han derivado para resolverse a través del arbitraje 15.

La Diputación de Córdoba decidió mantener operativos en la provincia los Puntos de Información al Consumidor durante el estado de alarma y la crisis sanitaria derivada del coronavirus. Los **31 municipios con PIC y los 17 municipios con PIC más Cercano**, dependientes del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil de la Diputación de Córdoba, contaron con este servicio mediante atención telefónica o por correo electrónico, dado que la situación de confinamiento de la población impedía que se atendiera de forma presencial. Es por ello, que este año ha aumentado la **atención telemática**, respecto de otros años, elevándose a 771 actuaciones.

El 52,38% 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.

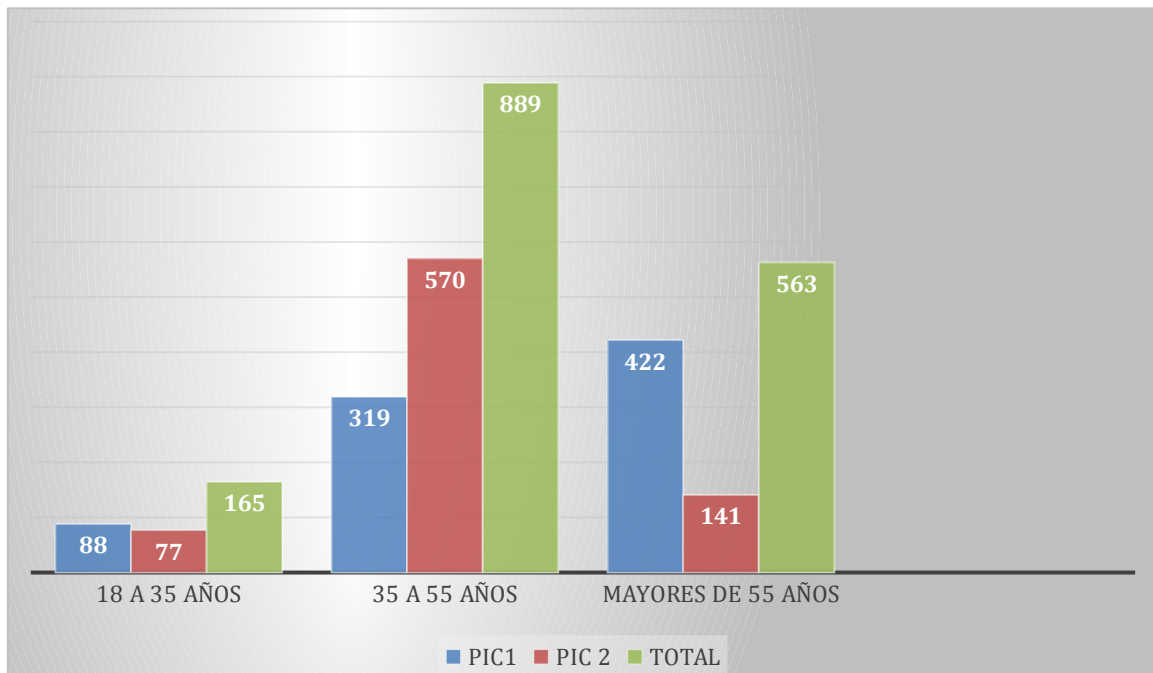
PRESENTACIÓN	PIC1 AUGUSTA	PIC2 FACUA	TOTAL
PRESENCIAL	350	498	848
TLFNO / FAX	383	96	479
E-MAIL	98	194	292
OFICINA VIRTUAL	0	0	0
TOTAL	831	788	1619



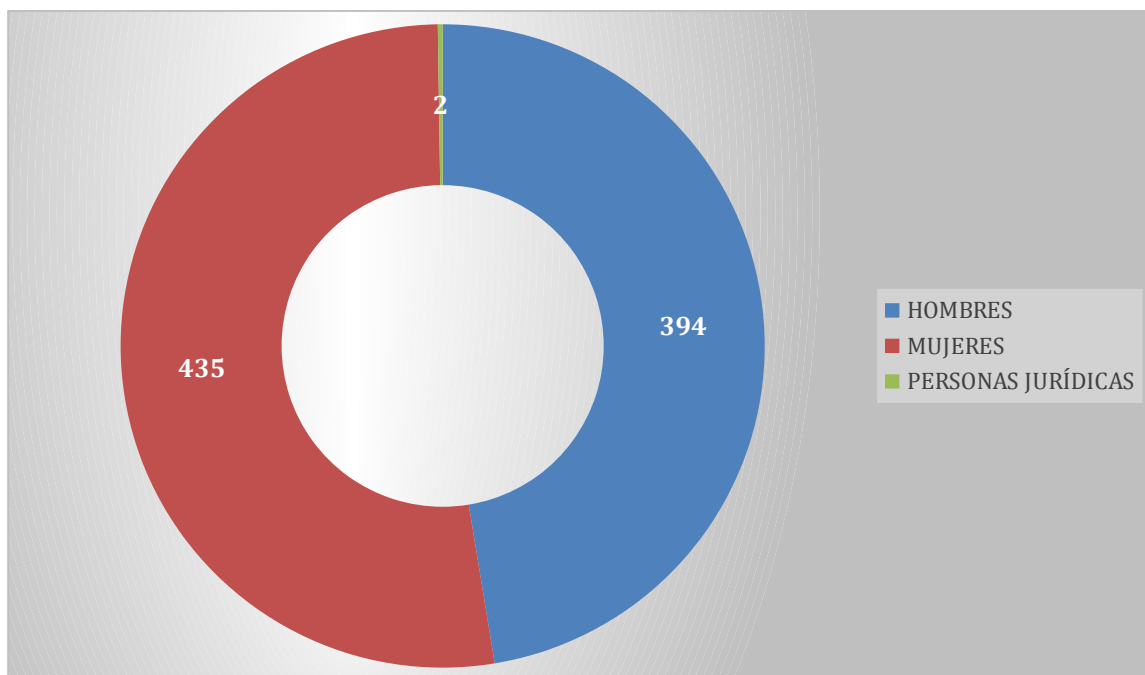
En cuanto al perfil de la persona consumidora que solicita asesoramiento en los PICs, se trata de una persona adulta de edad comprendida entre los **35 y mayor de 55 años**. Siendo la distinción por sexo, un 51,27 % en el caso de los hombres y de 48,73% en el caso de la mujeres los que han solicitado asesoramiento.



EDAD	PIC1	PIC 2	TOTAL
18 A 35 AÑOS	88	77	165
35 A 55 AÑOS	319	570	889
MAYORES DE 55 AÑOS	422	141	563
TOTAL	829	788	1617



SEXO	PIC1	PIC 2	TOTAL
HOMBRES	394	394	788
MUJERES	435	394	829
PERSONAS JURÍDICAS	2	0	2
TOTAL	831	788	1619

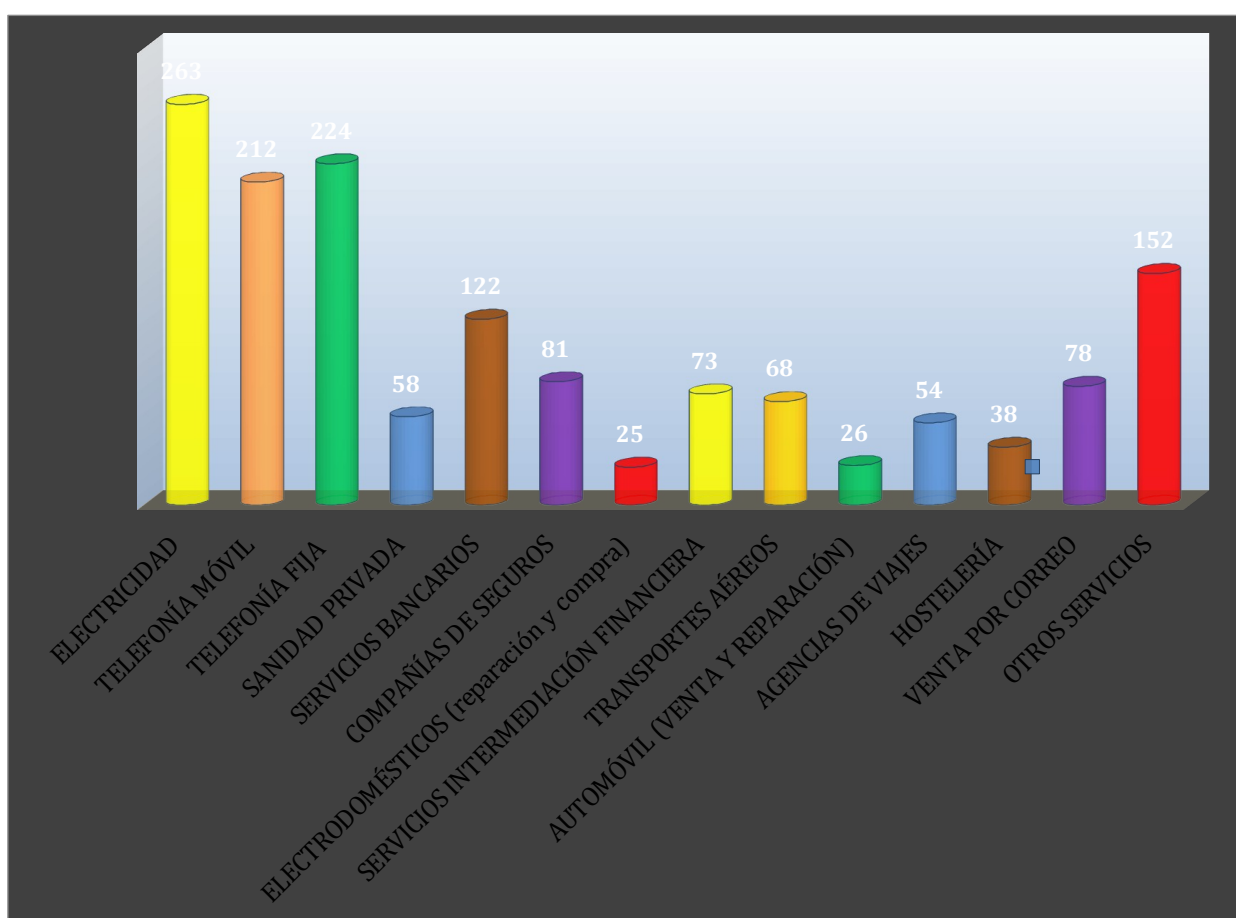


Los **sectores de actividad** respecto de los que más consultas y reclamaciones se presentaron, son el sector eléctrico, sector telecomunicaciones y los servicios bancarios y de seguros. En ejercicios anteriores el sector de telecomunicaciones siempre ha sido el más reclamado, pero desde que el sector eléctrico se encuentra en el mercado libre, ha aumentado el número de actuaciones, ya sean consultas o reclamaciones. Las reclamaciones en el sector eléctrico se refieren principalmente:

- 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.

En este año, debido a la situación de alarma, las reclamaciones en materia de viajes contratados, vuelos, espectáculos, etc.. reclamando el reembolso de los importes abonados, ha aumentado por parte de las personas consumidoras, al no saber bien como actuar ante esta nueva situación, que se agrava al tener que gestionarse todo por vía telemática. También se ha observado que ha aumentado las reclamaciones y consultas sobre servicios bancarios e intermediación financiera.

SECTORES MÁS RECLAMADOS	
ELECTRICIDAD	263
TELEFONÍA MÓVIL	212
TELEFONÍA FIJA	224
SANIDAD PRIVADA	58
SERVICIOS BANCARIOS	122
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	81
ELECTRODOMÉSTICOS (reparación y compra)	25
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	73
TRANSPORTES AÉREOS	68
AUTOMÓVIL (VENTA Y REPARACIÓN)	26
AGENCIAS DE VIAJES	54
HOSTELERÍA	38
VENTA POR CORREO	78
OTROS SERVICIOS	152



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

La pandemia del coronavirus ha provocado una crisis mundial en todos y cada uno de los aspectos de la vida. Relaciones sociales, económicas, personales, etc. Nada escapa a la debacle que ha producido. El Arbitraje y en particular el arbitraje de consumo, como no podía ser de otra forma, tampoco ha podido escapar. **Las audiencias virtuales por videoconferencia** están siendo una forma de descongestionar el sistema colapsado por el estado de alarma y la posterior situación que nos ha tocado vivir.

El arbitraje es flexible y antiformalista y puede sustanciarse del modo que las partes acuerden, con lo que se configura como el procedimiento idóneo para poder sortear las dificultades logísticas que surgen de situaciones como la actual.

La celebración de audiencias virtuales, se ha puesto en marcha por esta Junta Arbitral de Consumo, para dar continuidad y solución al proceso arbitral. Está siendo muy satisfactorio, se le facilita el acceso de las partes al trámite de Audiencia, evitando los desplazamientos de las personas consumidoras desde la provincia a Córdoba. Ello ha provocado que exista una mayor participación de las personas consumidoras en este trámite, a través de las videoconferencias.

El reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, ya preveía la posibilidad de la realización de audiencias a través de videoconferencias. En su artículo 44.1 recoge: *La audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.*

Solicitudes de arbitraje: El número de solicitudes ha sido 140 disminuyendo con respecto al ejercicio anterior en un 43,32% (año 2019: 247 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. A esto se le suma que durante el ejercicio 2020 debido a la situación sufrida por la pandemia y el confinamiento, las personas consumidoras han presentado un menor número de solicitudes de arbitraje.

De los 140 expedientes del ejercicio de 2020, se han **archivado 110** expedientes, quedando **pendientes 30 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:

- 33,63% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Laudo arbitral. El 56,76% de los Laudos han sido estimatorios o estimatorios parciales para el consumidor, principalmente en el sector de telecomunicaciones.
- 13,51% 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 61 solicitudes (55,45%) y Fija con 6 solicitudes (5,45%). 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.

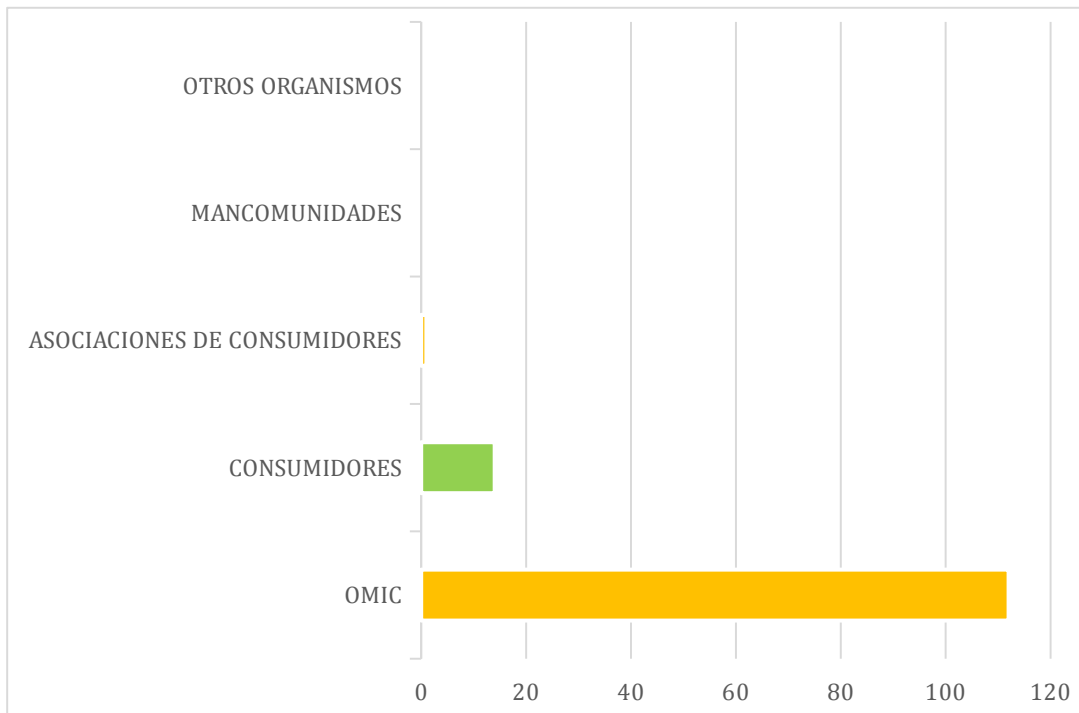
Otro de los sectores a destacar es el sector bancario, los consumidores se enfrentan a las entidades financieras y de seguros, principalmente por el cobro de comisiones excesivas, como es el caso de las comisiones por descubierto o de administración, la comercialización de productos de riesgo a clientes 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, informática y electrónica, 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, en relación con la tramitación de las solicitudes de arbitraje. Son uno de los cauces que más 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 140 solicitudes registradas en el año 2020, 125 proceden de las OMICs y de los PICs, es decir, el 89,29%. 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	13
OMIC	112
CONSUMIDORES	14
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	1
MANCOMUNIDADES	0
OTROS ORGANISMOS	0
TOTAL	140



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 se ha propuesto a esta Junta Arbitral, para que forme parte de los siguientes órganos:

- 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). En representación de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias desde el año 2018.

- 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 representación de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias desde el año 2018.

- Por último, el pasado 19 de diciembre de 2019, el Pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, designó a los miembros de la **Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo**, formando parte como vocal de la citada Comisión la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba.