



**MEMORIA DE LA ACTIVIDAD
DESARROLLADA POR LA JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL DE CONSUMO DE LA
EXCELENTÍSIMA DIPUTACIÓN PROVINCIAL
DE GRANADA**

2021

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo Provincial de la Excm. Diputación de Granada y ofrece todos los datos de gestión y funcionamiento relacionados con el trabajo cotidiano y habitual de la misma durante el ejercicio 2021.

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

En cualquier tipo de relación, y las de consumo no son una excepción, se producen tensiones y desacuerdos que si no se reconducen adecuadamente llevarán a las partes a una posición de confrontación.

Podemos definir un conflicto como una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles (De Diego Vallejo y Guillén Gestoso, 2006).

Son múltiples las formas y estrategias utilizadas para gestionar y resolver un conflicto. Los propios del ámbito del consumo presentan unas especiales características, destacando las siguientes:

- Suelen ser de escasa cuantía económica.

Por lo que, en ocasiones el consumidor adopta una posición pasiva a la hora de reclamar sus derechos, ya que la cantidad en juego no compensa el esfuerzo y/o el gasto. Esto provoca en el afectado una gran sensación de indefensión.

- Relación de desigualdad entre las partes.

Por lo general, existe una relación de desigualdad entre empresa/consumidor, teniendo la empresa, por diversas circunstancias, una posición dominante sobre el consumidor. Un claro ejemplo son los contratos de adhesión en los cuales las cláusulas están prefijadas de antemano sin posibilidad de negociación.

- Desigualdad a la hora de resolver un conflicto.

Las empresas cuentan con mayores conocimientos sobre el sector y disponen de recursos y medidas de presión -departamentos jurídicos, empresas de gestión de cobros, ficheros de solvencia patrimonial...- para acabar imponiendo su postura.

- Heterogeneidad de los asuntos.

La diversidad de los asuntos a resolver provoca que, por un lado, la legislación a aplicar sea muy variada, dificultando la identificación de los derechos en materia de consumo. Y por otro, la existencia de distintos cauces de reclamación, al existir procedimientos específicos para sectores concretos.

- Son muy numerosos.

El crecimiento de las relaciones comerciales de todo tipo, unido al hecho de que los consumidores están cada vez mejor informados y son más activos en defensa de sus derechos, provoca un aumento año tras año de los conflictos en materia de consumo.

Una vez planteadas las peculiaridades de los conflictos en materia de consumo, afortunadamente podemos afirmar que, 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 Excm. Diputación de Granada, 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 la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y 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 Diputación de Granada 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.

2. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El arbitraje de consumo puede iniciarse presentando directamente la persona consumidora o usuaria una Solicitud de Arbitraje en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. Esta presentación puede realizarla el consumidor en el Registro General o a través de la Sede Electrónica de la Diputación de Granada. Igualmente la persona consumidora puede acudir a las Oficinas Municipales de Información al consumidor (OMIC) y a los Puntos de Información al consumidor de los Municipios en los que existan (PIC). Resaltar la labor de estas oficinas y puntos de la provincia de Granada, como cauces que utilizan las personas consumidoras para presentar la solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo. El ciudadano opta por la cercanía, profesionalidad y asesoramiento de estos organismos, para tramitar y presentar la solicitud de arbitraje.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidente puede resolver:

- **Admitirla a trámite** si cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

La admisión puede ser recurrida ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante.

Si no consta la existencia de un convenio arbitral previo o este no es válido, se da traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado para que en el plazo de quince días manifieste la aceptación del arbitraje y alegue lo que estime oportunas.

Como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar a la reclamante el archivo del expediente por no aceptación.

- **Inadmitirla**, si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, autónomas o profesionales. El solicitante ha de ser siempre una persona consumidora o usuaria final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es de autónomos ni un arbitraje sobre problemas de suministro eléctrico en un establecimiento comercial). Igualmente, serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, es decir, en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados, y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras o usuarias.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidor o empresario) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente (Dirección General de Consumo, Calle Príncipe de Vergara, 54, 28006 MADRID), o a través de la Junta Arbitral.

- **Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud**, si no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, para lo cual se concederán 15 días hábiles. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.

- **Trasladarla** a otra Junta Arbitral de Consumo, si:

- La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo Provincial de la Excm. Diputación de Granada y sí a la Autonómica.

- La empresa reclamada no está adherida a ninguna Junta Arbitral de Consumo y la reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

- La empresa reclamada está adherida a varias Juntas Arbitrales de Consumo y la reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

Una vez admitida la solicitud y aceptado el arbitraje, si las partes no han llegado a ningún acuerdo, se designa al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se cita a las partes al acto de audiencia. A través de la mediación previa, la Junta Arbitral de Consumo intentará lograr un acuerdo entre las partes que ponga fin al conflicto sin necesidad de celebrar audiencia en la que el órgano arbitral decida sobre el asunto. Habitualmente se traslada la reclamación a la empresa reclamada para que ofrezca una solución alternativa al arbitraje. Si el reclamante acepta alguna de las soluciones propuestas se pone fin al litigio.

El órgano arbitral podrá ser, bien un Árbitro Único propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un Colegio Arbitral formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

Celebrada la audiencia, a la que se cita a la persona consumidora y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el arbitraje **en derecho** los árbitros tienen siempre licenciatura o grado en derecho y resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el arbitraje **en equidad** los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el conflicto y lo resuelven tras examinarlo con detenimiento y aplicar sus conocimientos técnicos con justicia. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho. En ambos casos la Secretaría arbitral asiste al órgano arbitral y vela por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no existe o no es válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidora y empresarial) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

b) Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

f) Que el laudo es contrario al orden público.

3. ÓRGANOS ARBITRALES.

De los asuntos sometidos a arbitraje de consumo puede conocer un Colegio Arbitral o un Árbitro Único.

El **Colegio Arbitral** está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales. Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con el título académico de licenciatura o grado en Derecho. Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la representación legal de la organización a la Presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado en derecho cuando el arbitraje sea en derecho.

El **Árbitro Único**, como su propio nombre indica, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. Será propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro el designado. En cualquier caso, todos los órganos arbitrales son imparciales y poseen conocimientos técnicos adecuados para conocer y decidir sobre las cuestiones que se les plantean. El Árbitro Único reduce el gasto público y agiliza el procedimiento siguiendo criterios idénticos a los de los Colegios Arbitrales, aunque obviamente sus decisiones no gozan del carácter participativo de un Colegio Arbitral, donde los árbitros propuestos por las organizaciones empresariales y de personas consumidoras aportan su punto de vista

al asunto. No en vano el Árbitro Único suele ser una persona funcionaria que actúa en la presidencia de los Colegios Arbitrales. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede oponerse a la designación de un Árbitro Único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral.

Los asuntos de los que conoce un Árbitro único son:

- Aquellos que las partes hayan acordado.
- Aquellos que la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo haya acordado siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En todos los casos es la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo quien acredita los árbitros propuestos siempre que cumplan los requisitos exigidos legalmente. El procedimiento de acreditación es muy sencillo: examinada la propuesta efectuada por la organización correspondiente y comprobado que cumple los requisitos exigidos, la presidencia dicta una resolución acreditando a la persona propuesta como Árbitro. A tal efecto se suele expedir una certificación de la condición de árbitro. También podrá la presidencia retirar la acreditación a un árbitro cuando deje de reunir los requisitos de honorabilidad y cualificación, y cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.

4. ESTRUCTURA Y FINACIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL.

La Junta Arbitral de Consumo Provincial de la Excma. Diputación de Granada cuenta con un Presidente y un Secretario, titular y suplente.

Igualmente dispone de personal administrativo adscrito.

La financiación de la Junta arbitral deriva de fondos propios de la Diputación y de la subvención concedida por el Ministerio de Consumo.

5. FORMA DE RETRIBUCIÓN Y DURACIÓN DEL MANDATO DE LOS ÁRBITROS.

La cuantía de las indemnizaciones viene determinada en el artículo 35 de las Bases de Ejecución del Presupuesto en vigor. Dicho art. dispone: “...Por cada laudo emitido por la Junta Provincial Arbitral de Consumo, los Vocales-Árbitros percibirán la cantidad de 35,00 €”.

Al importe bruto de las indemnizaciones se le practica una retención del 15 por 100, en aplicación, por analogía, del artículo 80.1.4º del Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

La duración del mandato de los árbitros acreditados es indefinida.

6. ACTIVIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL, RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ANUAL DE LAS ACTIVIDAD CONFORME AL ART. 38 DE LA LEY 7/2017/, DE 2 DE NOVIEMBRE.

NUMERO DE EXPEDIENTES EN TRÁMITE A FECHA 31/12/2021.....	140
PENDIENTES DE ADMISION AL FIN DE PERIODO:	32
PENDIENTE DESIGNAR COLEGIO:	91
DESIGNADO COLEGIO ARBITRAL:	17
SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECIBIDAS EN PERIODO:	172
PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	2
PRESENTADAS POR CONSUMIDORES.....	82
PRESENTADAS POR ORGANISMOS PUBLICOS	88
TOTAL RESUELTAS EN EL PERIODO:	116
NO ADMITIDAS POR CAUSAS LEGALES:	3 (2,59 %)
ADMITIDAS EN EL PERIODO:	113 (97,41 %)
INHIBICIONES DEL PERIODO (Trasladadas):	31 (26,72 %)
DESESTIMIENTOS DEL PERIODO:	1 (0,86 %)
ARCHIVOS POR RECHAZO ARBITRAJE DEL PERIODO:	17 (14,66 %)
ARCHIVOS POR OTRAS CAUSAS DEL PERIODO:	9 (7,76 %)
RESUELTAS EN EL PERIODO:	55 (47,41 %)
RESUELTAS POR MEDIACION DEL PERIODO:	4 (7,27 %)
RESUELTAS POR LAUDO EN EL PERIODO:	51 (92,73 %)
LAUDOS EN PERIODO SEGUN PLAZOS:	
Menos de Un Mes	0 (0,00 %)
Mas de Un Mes	0 (0,00 %)
Mas de Dos Meses	1 (1,96 %)
Mas de Tres Meses	0 (0,00 %)
Mas de Cuatro Meses	2 (3,92 %)
Mas de Cinco Meses	1 (1,96 %)
Mas de Seis Meses	47 (92,16 %)
TOTAL :	51

La práctica totalidad de los laudos se cumplen voluntariamente.

SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONTRA EMPRESAS ADHERIDAS POR SECTOR:

ACTIVIDAD DESCONOCIDA	1
CORREOS Y TELEGRAFOS	2
ELECTRICIDAD SUMINISTRO	5
TELEFONIA	1
TELEFONIA FIJA	11
TELEFONIA MOVIL	58

SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONTRA EMPRESAS NO ADHERIDAS POR SECTOR:

SECTOR TURÍSTICO VIAJES EDUCATIVOS.....	3
AGUA: SUMINISTRO E INSTALACION	1
VEHICULOS AUTOMOVIL ALQUILER	1
ART.DEPORTIVOS	1
ARTICULOS TEXTILES	1
AUTOESCUELAS	1
BRICOLAGE	2
CALZADO	1
COLCHONERIA	1
COMBUSTIBLES	2
DENTISTAS	1
ELECTRICIDAD SUMINISTRO	16
ELECTRICIDAD: SUMINISTRO E INS	1
ELECTRODOMESTICOS	4
ELECTRONICA	2
FARMACIA, MEDICAMENTOS Y PARAFARMACIAS	1
GAS: SUMINISTRO E INSTALACION	1
GESTORIAS Y ASESORIAS	1
GIMNASIOS	1
GRAN SUPERFICIE	1
HOSTELERIA HOSTALES	1
HOSTELERIA HOTELES	2
INFORMATICA	2
LIBROS	1

MATERIAL DE CONSTRUCCION	1
MUDANZAS	1
MUEBLES	1
NOVIAS	1
PELUQUERIAS Y SALONES DE BELLEZA.....	2
REPARACION DE ELECTRODOMESTICO	1
RESTAURACION RESTAURANTES	1
SEGUROS	2
INSTALACIONES TELEFONIA E INTERNET	18
TELEFONIA	3
TELEFONIA MOVIL	2
TRANSPORTE AEREO	1
VEHICULOS	1
VEHICULOS COMPRA VENTA	4
VEHICULOS REPARACION	1
VENTA FUERA DE ESTABLECIMIENTO	3

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. Durante 2021 se han adherido DOS nuevas empresas haciendo un total de 1.138 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral. El sistema arbitral necesita de la colaboración y participación del sector empresarial para poder llevar a cabo su función de solución extrajudicial de conflictos y asegurar el compromiso en el cumplimiento de los laudos que se dicten.