



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

**MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DEL
AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

2022/ 2017



ALMERÍA
CIUDAD

**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

SUMARIO

1.EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1.2 TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

1.3 ÓRGANOS ARBITRALES

2.- MEDIACIÓN

3.- JUNTA ARBITRAL año 2017



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\nguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

1.- EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Cuando un consumidor/a o usuario/a 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 el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales de bienes o servicios. No tienen esta consideración, las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten de 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.

Por tanto, el Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas y profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y presenta las siguientes características:

. **RAPIDEZ**, se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral.



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

. EFICACIA, se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

.ECONOMIA, es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.

. VOLUNTARIEDAD, ambas partes se adhieren libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

. VINCULANTE, porque una vez que las partes aceptan acudirá a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.

.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.

1.2 PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

La persona consumidora o usuaria formaliza una solicitud de arbitraje bien de forma personal ante el Registro público de la Junta Arbitral de Consumo o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, las Oficinas Municipales de Consumo, o el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.

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

Admitirla: Cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le da traslado de la solicitud a la empresa/profesional para que realice cuantas alegaciones considere oportunas o proponga un acuerdo con la parte



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguilen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

reclamante.

Si la empresa no estuviera adherida y la parte reclamante solicita expresamente que sea una Junta Arbitral de Consumo la que resuelva su reclamación, se le dará igualmente traslado de la solicitud de forma condicionada para que, si acepta el arbitraje, realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante: como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar al reclamante el archivo del expediente de no aceptación.

La admisión puede ser recurrida por ambas partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Inadmitirla: Si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. El Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando se trate de dos empresas, autónomos o profesionales, sólo para el consumidor o usuario final.

Serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los litigios consistan en intoxicación, lesión o muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivadas de ellos. No serán admitidas las solicitudes de arbitraje infundadas, es decir, en las que no se justifiquen correctamente los hechos reclamados, y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores/usuarios.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo (anteriormente nombrada) o a través de la Junta Arbitral.

Subsanación de la solicitud de arbitraje: si no reúne los requisitos del artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, se le concede a la parte reclamante 15 días para su subsanación, transcurrido dicho plazo se da por desistida la solicitud.

Traslado a otra Junta Arbitral: Si la empresa /profesional establece en el Convenio Arbitral una adhesión a unas Juntas Arbitrales en concreto. (Juntas Autonómicas o Junta Nacional)



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

Cuando la parte reclamada esta adherida a varias Junta Arbitrales y la parte reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una en concreto, se establece por normativa vigente , que se de traslado 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 un acuerdo como consecuencia de la mediación de la Junta Arbitral de Consumo, se designa al **Órgano Arbitral** que ha de conocer del asunto y se notifica a las partes la composición del Colegio Arbitral / Órgano Arbitral y la hora y lugar de la Audiencia.

La mediación previa a la convocatoria de Audiencia, se realiza desde la Junta Arbitral donde se intenta lograr una acuerdo entre las partes para no llegar al arbitraje de consumo propiamente. Si se llega a un acuerdo, se procede a la finalización del conflicto y al archivo del expediente.

1.3 ÓRGANOS ARBITRALES

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

Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con título académico de Licenciados en Derecho.

Los árbitros propuestos por las Asociaciones se les pedirá por parte del Secretario/a de la Junta Arbitral la acreditación para poder actuar en ellas, con la aceptación del cargo de árbitro y deben reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de ser Licenciados en Derecho cuando el arbitraje sea en Derecho.



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

Celebrada la Audiencia , a la que se cita al consumidor/ usuario y a la empresa /profesional reclamada para que aleguen lo que estimen conveniente a su derecho, el Órgano Arbitral dicta un Laudo en el que se estima o se estima parcialmente o se desestima la pretensión expuesta por la parte reclamante, siendo ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

El Arbitraje puede ser en DERECHO o en EQUIDAD. El Arbitraje en DERECHO , los árbitros son siempre licenciados en Derecho que resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. El Arbitraje en EQUIDAD, los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el conflicto 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.

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 en el plazo de os meses a contar desde que se notificó el mismo, o en su caso su aclaración y por algunas de las siguientes causas:

1.- Que el Convenio Arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no existe o no es válido.

2.- Que no haya 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.

3.- Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión

4.- Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se ha 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 ajuste a esta Ley

5.- Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje



ALMERÍA CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

6.- Que el laudo es contrario al orden publico.

El **Árbitro Único** es una sola persona que decide sobre la reclamación planteada. Sera propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro designado. Todos los órganos arbitrales son objetivos e imparciales y poseen conocimientos técnicos adecuados para conocer y decidir sobre las cuestiones que se les planteen. El árbitro único es designado de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración y por tanto, licenciado en derecho, salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado. Los asuntos de los que conoce un **Árbitro Único** son :

- 1.- Aquellos que las partes hayan acordado
- 2.- Aquellos que el Presidente 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.

Excmo. Ayuntamiento de Almería

JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO
Tel: 952 21 01 00 - 577 83 80
C/Alfonso Fernández
Plaza de la Constitución, s/n - 04001 ALMERÍA

SOLICITUD DE ARBITRAJE

1. RECLAMANTE (Indicar en caso de que una persona más que una)

2. REPRESENTANTE (Indicar en caso de que una persona más que una)

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA

1. SECCIÓN DE ECONOMÍA PARA ASISTENCIA AL CLIENTE

2. PRESENTACIÓN (¿Quié es la que pide?)

3. Acreditación expresa para actuaciones electrónicas

4. DECLARACIÓN SOLICITANTE, FECHA Y FIRMA

5. INTERVENCIÓN DE DATOS



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mg Guillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

2.- MEDIACIÓN

La mediación de Consumo como sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios y profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, en el que intervine una persona mediadora que les orienta y asiste a alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido.

Este procedimiento de resolución de conflictos se rige principalmente por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad y buena fe.

Son objeto de la mediación en consumo los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y los empresarios y profesionales en un acto de consumo, es decir, deben surgir en la compra de un producto o la prestación de un servicio a una persona consumidora por un establecimiento comercial o persona jurídica. Por tanto, no pueden ser objeto de mediación de consumo:

- Los conflictos entre particulares
- Los que se están tramitando en un procedimiento arbitral de consumo, sin perjuicio de la mediación que proceda dentro del procedimiento
- Los que estén en los tribunales
- Aquellos sobre los que ha recaído sentencia o laudo

El objetivo de este procedimiento de resolución de conflictos, consiste en ayudar y empujar a las partes a crear soluciones adaptadas a sus necesidades y mutuamente aceptables. El mediador colabora con las partes para llegar a soluciones a sus problemas, procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y sus relaciones de futuro.

Entre las principales ventajas encontramos que es un procedimiento mucho más rápido y más sencillo que otros sistemas de resolución de conflictos. Las soluciones pueden ser variadas ya que surgen del trabajo conjunto, propiciándose la empatía y



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\nguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

disminuyendo la tensión, sintiéndose como propio el acuerdo alcanzado.

3.- LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO

3.1 CONSTITUCIÓN

Por Acuerdo suscrito , el día 2 de marzo de 1995, entre la Administración del Estado(a través del Instituto nacional de Consumo), Junta de Andalucía(Dirección General de Comercio, Consumo y Cooperación Económica)y este Excmo. Ayuntamiento, se aprobó la creación de la Junta Arbitral Municipal de Consumo de Almería y con fecha 5 de diciembre de 1996, se aprobó los nombramientos en el Pleno del Ayuntamiento de Almería del Presidente de la junta Arbitral Municipal de Consumo. D. Juan Antonio Martín Cuadrado y de la Secretaría de la Junta Arbitral Municipal de Consumo D^a. M.^a del Mar Guillén Martín.

Con fecha de BOE de 5 de Agosto de 2021 , n.º 186 y mediante Resolución de 30 de julio de 2021 , de la Secretaría General de Consumo y Juego, por la que se publica el Convenio con la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Almería , para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Almería.

3.2 PERSONAL DE LA JUNTA ARBITRAL

En cumplimiento de lo preceptuado en el art. 3 apdo 4 del real Decreto 636/93 de 3 de mayo por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se comunica que en la sesión ordinaria celebrada por el Pleno del Ayuntamiento de Almería, el día **cinco de Diciembre de mil novecientos noventa y seis** , se adoptó entre otros, el siguiente acuerdo:

Designación de Presidente, Secretaría y otros cargos de la Junta Arbitral de Consumo:

Nombrar a D. Juan Antonio Martín Cuadrado , técnico de la Administración General , Presidente de la Junta Arbitral Municipal de Consumo y del Colegio Arbitral, y a D^a M.^a del Mar Guillén Martín , Técnico de Consumo, Secretaria de



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\nguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

ambos órganos.

Nombrar a todos los técnicos municipales , licenciados en derecho , como árbitros Presidentes de los distintos Colegios Arbitrales que se constituyan en razón de la materia que se dirima.

En cumplimiento de lo preceptuado en el art. 3 apdo 4 del real Decreto 636/93 de 3 de mayo por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se comunica que en la sesión ordinaria celebrada por el Pleno del Ayuntamiento de Almería, el día **tres de Abril de dos mil** , se adoptó entre otros, el siguiente acuerdo:

Nombrar Presidenta de la Junta Arbitral de consumo a la funcionaria, técnica de la Administración General ,D^a. Juana José Rodríguez Barrios, quien compatibilizar dichas funciones con las propias de su puesto como Jefe de Servicio del área de Políticas Sociales.

Con fecha 25 de Abril de 2002 se remite al BOP, nombramiento de la Técnica Municipal de Administración General D^a Bernardina Aznar Beltran como Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Almería.

Resultando con fecha 11 de febrero de 2020 el Concejal del área de economía emitió la siguiente orden:

Primero .- Nombrar conforme dispone el art 7 del real Decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo , Presidente Titular de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Almería a la funcionaria M.^a del Mar López Pérez y como suplente a ña funcionaria M.^a del Mar Galvez Morata y nombrar como secretaria titular a la funcionaria M.^a del Mar Guillén Martín y como suplente a la funcionaria M.^a del Mar Rodríguez Rodríguez.

EN LA ACTUALIDAD, Publicación en B.O.P n.º 237 , de fecha 10 de diciembre de 2020 DISPONGO nombrar al funcionario D. Francisco Javier Cruz



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

Mañas , Jefe de Servicio de Promoción de la Ciudad y Comercio del Área de Promoción de la Ciudad , Presidente Titular de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Almería y como suplente a D^a M.^a del Mar Galvez Morata , Técnica de Gestión del Área de Promoción de la Ciudad , manteniéndose el actual nombramiento de la actual Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo, D^a M.^a del Mar Guillén Martín

En la actualidad estos tres técnicos ejercen otras funciones a destacar en su Área: D. Francisco Javier Cruz Mañas , es Jefe de Servicio de la Delegación de Área de Promoción de la ciudad y Comercio, D^a M.^a del Mar Gálvez Morata es Jefe de Sección del Área Administrativa y responsable de Playas y D^a M.^a del Mar Guillén Martín es Secretaria de la Junta Arbitral y Responsable de Comercio.

3.3 FUNCIONES

Atención y Asesoramiento a los consumidores/usuarios y empresas de forma presencial, telefónica y on line.

Examen y calificación de las solicitudes de arbitraje de consumo para dar a firmar al Presidente de Junta Arbitral.

Realización de traslado en su caso a otras Juntas Arbitrales.

Actualización del registro de árbitros que actúan en las Audiencia

Actualización de empresas adheridas y publicación en BOP

Mediación y Conciliación

Notificación de celebración de Colegios Arbitrales: Colegiados y Únicos

Asistencia a las Vistas Orales

Confeción de actas y Laudos Arbitrales



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

Asistencia a reuniones de todas las materias del Área

Confeccionar campañas de divulgación de la Junta Arbitral en los medios de comunicación como asistencia en ponencias en la Universidad de Almería, departamento de Derecho Civil, como ponente en mesa redondas en colaboración con otras Administraciones ejemplo: Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, y en los Institutos de F.P de Grado Superior.

3.4 SEDE DE LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO

En la actualidad, la Junta Arbitral Municipal de Consumo se ubica en el edificio municipal sito en Plaza Rincón de Espronceda s/n. Telefono de la Secretaría de la Junta Arbitral Municipal de Consumo, M.^a del Mar Guillén Martín 677534586. Correo electrónico: mguillén @ aytoalmeria.es

La Audiencias Arbitrales son celebradas en la Sala de Juntas del Gobierno Local sita en la Casa Consistorial, Ayuntamiento de Almería ubicada en Plaza de la Constitución s/n . Teléfono 950210000

4.ARBITRAJE Y MEDIACIÓN AÑO 2017

4.1 SOLICITUDES DE ARBITRAJE

En el año 2017 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 64 solicitudes de arbitraje, tramitando del año anterior 8 expedientes de arbitraje.

No fueron admitidos tres expedientes referidos a, reparación de terminal, una pérdida de un paquete,

Y en el año sólo hubo 5 expedientes desistidos por la parte reclamante que hacían referencia a solicitar a la operadora cantidades adeudadas que no corresponden, solicitar a la entidad bancaria gastos de hipoteca, dos de ellos corresponde a solicitar a entidades bancarias cantidades de dinero que no



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

corresponde, solicitar un préstamo a entidad bancaria.

No aceptación del arbitraje por la parte reclamada 4 expedientes, referentes a aguas, servicios de seguridad, reparación de terminales y estudio fotográfico.

Como es habitual, la mayor parte de las solicitudes de arbitraje se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones, mayoritariamente a incumplimientos de condiciones ofertadas(cobertura, tarifas promocionales, etc) facturación indebida(sms, 906, etc) portabilidades incumplidas y penalizaciones por no cumplir los plazos del contrato.

En segundo lugar, se presentaron una variedad de conflictos de consumo , contra entidades bancarias, fotógrafos, servicios eléctricos, etc

En el periodo del año 2017, siguen incrementándose las solicitudes de arbitraje en comparación con el año 2016

El tiempo medio para convocar los Colegios Arbitrales ha sido regularmente entre uno y dos meses, pero para el dictamen del Laudo y notificación del mismo , los tiempos han variado dependiendo si existían pruebas periciales y del volumen de trabajo de esta Junta Arbitral y ha oscilado entre tres meses y cuatro.

Se han realizado en este periodo 12 mediaciones (acuerdos entre las partes implicadas que al final no se ha llegado a un arbitraje de consumo) y se han dictado 21 Laudo Arbitrales, siendo en equidad 21 de ellos , de estos 21 laudos, 12 han sido laudos desestimatorios, 2 conciliatorios y 7 laudos estimatorios.

La cuantía media de las reclamaciones presentadas en este año han ascendido a 235€ €.

Y a todos nuestros árbitros, por acuerdos tácitos , se les ha abonado por Colegios Arbitrales la cantidad de 60,10€, haciendo un total de 2.283, 80€. En la actualidad tenemos un total de empresas adheridas, organizaciones empresariales y organizaciones de consumidores /usuarios que asciende a 441.



ALMERÍA
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\mg Guillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 17.odt

Hemos dispuestos en el año 2017 de tres aplicaciones presupuestarias:

Gastos Junta Arbitral : 3.000,00€

Gastos Dietas Colegios Arbitrales: 4.000,00€

Gastos Peritaciones: 1.500€.

Respecto a las actividades que se desarrollaron en el año 2017 hubo que destacar la realización de unas nuevas Jornadas que se realizaron conjuntamente con la Universidad de Almería, en concreto, con el Departamento de Derecho Civil, denominadas " TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DESARROLLO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO", que fueron nuevamente muy exitosas por la implicación de los distintos sectores que participaron en ellas y que ha consolidado una colaboración con la Universidad de Almería para la realización y desarrollo de nuevos proyectos.

Nº Operación	Fase	Fecha	Proyecto	Aplicación	Importe	Endosatario	Tercero	Nombre Ter.	Texto Libre	Documento	Documentos	Importe Liquidado	Fecha Doc.	Rel. Contable
220170010388 ADO	06/04/2017	2017 A900 48500 23020	E04279881	TINTORERIA HERMANOS MARTINEZ ORTIZ C B	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO PROCEDIMIENTO EXPEDIENTE 16 051	1343	0,00	60,10	06/03/2017 O / 2017 / 53	
220170015600 ADO	11/05/2017	2017 A900 48500 23020	G86526654	ARBITEL	60,10				ASISTENCIA EL 06/03/2017 COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO EXPTE 16 054	317	0,00	60,10	06/03/2017 O / 2017 / 46	
220170015602 ADO	11/05/2017	2017 A900 48500 23020	G86526654	ARBITEL	60,10				ASISTENCIA EL 06/03/2017 COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO EXPTE 17 001	417	0,00	60,10	06/03/2017 O / 2017 / 46	
220170016236 ADO	18/05/2017	2017 A900 48500 23020	G04008744	ASOCIACION EMPRESARIAL PROVINCIA DE ALMERIA (ASEMPAL)	120,20				JUNTA ARBITRAL EXPTE 17002 Y 17004 DE 26/04/2017	517	0,00	120,20	27/04/2017 O / 2017 / 52	
220170016241 ADO	18/05/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EXPTE 17 002	212017	9,44	50,66	26/04/2017 O / 2017 / 52	
220170016243 ADO	18/05/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EXPTE 17 004	222017	9,44	50,66	26/04/2017 O / 2017 / 52	
220170016244 ADO	18/05/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EXPTE 17 008	232017	9,44	50,66	26/04/2017 O / 2017 / 52	
220170019542 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EXPTE 17 003 DE 26/04/2017	242017	9,44	50,66	26/04/2017 O / 2017 / 57	
220170019543 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO EN COLEGIO ARBITRAL EXPTE 17006	272017	9,44	50,66	09/05/2017 O / 2017 / 57	
220170019551 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	726736000	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO ARBITRAJE EXPTE 16051 CELEBRADO EL 06/03/2017	10117	9,43	50,67	14/03/2017 O / 2017 / 57	
220170019554 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	726736000	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO ARBITRAJE EXPTE 16056 CELEBRADO EL 06/03/2017	11117	9,43	50,67	14/03/2017 O / 2017 / 57	
220170019555 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	726736000	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO ARBITRAJE EXPTE 16054 CELEBRADO EL 06/03/2017	12117	9,43	50,67	14/03/2017 O / 2017 / 57	
220170019556 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	726736000	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO ARBITRAJE EXPTE 16053 CELEBRADO EL 06/03/2017	13117	9,43	50,67	14/03/2017 O / 2017 / 57	
220170019557 ADO	29/05/2017	2017 A900 48500 23020	726736000	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO ARBITRAJE EXPTE 16047 CELEBRADO EL 06/03/2017	14117	9,43	50,67	14/03/2017 O / 2017 / 57	
220170025867 ADO	13/07/2017	2017 A900 48500 23020	75710925P	MARTINEZ PALLARES JUAN JOSE	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO EXPTE 17 013 EL 31/05/2017	252017	9,44	50,66	31/05/2017 O / 2017 / 82	
220170025868 ADO	13/07/2017	2017 A900 48500 23020	75710925P	MARTINEZ PALLARES JUAN JOSE	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO EXPTE 17 010 EL 31/05/2017	262017	9,44	50,66	31/05/2017 O / 2017 / 82	
220170025877 ADO	13/07/2017	2017 A900 48500 23020	75710925P	MARTINEZ PALLARES JUAN JOSE	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO EXPTE 17 027 EL 31/05/2017	422017	9,44	50,66	31/05/2017 O / 2017 / 82	
220170030086 ADO	08/08/2017	2017 A900 48500 23020	G04008744	ASOCIACION EMPRESARIAL PROVINCIA DE ALMERIA (ASEMPAL)	240,40				JUNTA ARBITRAL CONSULTA EXPEDIENTES 17006-13-16 Y 29	46-000006632017	0,00	240,40	23/06/2017 O / 2017 / 82	
220170030119 ADO	08/08/2017	2017 A900 48500 23020	75710925P	MARTINEZ PALLARES JUAN JOSE	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO EXPTE 17 028 EL 31/05/2017	172017	9,44	50,66	09/06/2017 O / 2017 / 104	
220170030096 ADO	08/08/2017	2017 A900 48500 23020	G86526654	ARBITEL	60,10				ASISTENCIA EL 31/05/2017 COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO EXPTE 17010	322017	9,44	50,66	09/06/2017 O / 2017 / 104	
220170030098 ADO	26/09/2017	2017 A900 48500 23020	G86526654	ARBITEL	60,10				ASISTENCIA EL 31/05/2017 COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO EXPTE 17027	10117	0,00	60,10	31/05/2017 O / 2017 / 127	
220170030100 ADO	26/09/2017	2017 A900 48500 23020	752347138	LORENTE GONZALEZ ESTER	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL PROCEDIMIENTO EXPTE 17011	422017	9,44	50,66	24/07/2017 O / 2017 / 127	
220170032748 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	G04008744	ASOCIACION EMPRESARIAL PROVINCIA DE ALMERIA (ASEMPAL)	120,20				JUNTA ARBITRAL EXPTESE 17001R Y 17002O DE 24/07/2017	46-00000632017	0,00	120,20	04/09/2017 O / 2017 / 127	
220170052750 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	27498086D	AGUILA CASTRO VICTOR	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DEL EXPTE 17033 EL 23/11/2017	0	9,44	50,66	23/10/2017 O / 2017 / 183	
220170052751 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	27498086D	AGUILA CASTRO VICTOR	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO DEL COLEGIO ARBITRAL AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DEL EXPTE 17039 EL 23/11/2017	0	9,44	50,66	23/10/2017 O / 2017 / 183	
220170052752 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	272673600	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL PROCEDIMIENTO 17037 EL 23/10/2017	0	9,43	50,67	02/11/2017 O / 2017 / 183	
220170052753 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	272673600	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL PROCEDIMIENTO 17037 EL 23/10/2017	0	9,43	50,67	02/11/2017 O / 2017 / 183	
220170052754 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	272673600	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL PROCEDIMIENTO 17043 EL 23/10/2017	103	9,43	50,67	02/11/2017 O / 2017 / 183	
220170052755 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	272673600	FERNANDEZ GIL MANUEL	60,10				ASISTENCIA COMO ARBITRO COLEGIO ARBITRAL PROCEDIMIENTO 17047 EL 23/10/2017	104	9,43	50,67	02/11/2017 O / 2017 / 183	
220170052756 ADO	27/12/2017	2017 A900 48500 23020	G04008744	ASOCIACION EMPRESARIAL PROVINCIA DE ALMERIA (ASEMPAL)	120,20				JUNTA ARBITRAL EXP 17047 Y 17037 EL 23/10/17	46-00001082017	0,00	120,20	10/11/2017 O / 2017 / 183	

III Operación Fase Fecha Proyecto Aplicación Importe Endosatario, Tercero Nombre Ter. Texto Libre Documento Descuentos Importe Líquido Fecha Doc. Rel. Contable
220170045059 A00 21/11/2017 2017 A300 49300 22699 529475800 LAFITA HISHAM-HASAYEN CAROLINA CANTIDAD A JUSTIFICAR PARA GASTOS DE ACTIVIDAD ""TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DESARROLLO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSU ,00000 2999