



**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 21.odt*

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

**2022/ 2021**



**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 21.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 2021**



**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 21.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 21.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 acudir 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\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 21.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 21.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 titulo 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 21.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 21.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\mguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 21.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<sup>a</sup>. M.<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> del Mar Guillén Martín , Técnico de Consumo, Secretaria de



**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 21.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<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> del Mar López Pérez y como suplente a ña funcionaria M.<sup>a</sup> del Mar Galvez Morata y nombrar como secretaria titular a la funcionaria M.<sup>a</sup> del Mar Guillén Martín y como suplente a la funcionaria M.<sup>a</sup> 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 21.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<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> del Mar Gálvez Morata es Jefe de Sección del Área Administrativa y responsable de Playas y D<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> 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 21.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.<sup>a</sup> 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 2021**

### **4.1 SOLICITUDES DE ARBITRAJE**

En el año 2021 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 88 solicitudes de arbitraje, tramitandose expedientes de periodos anteriores 15 .

No fueron admitidos 2 solicitudes de arbitraje por tratarse de conflictos no enmarcados en materia de consumo ( laboral e indemnización de un seguro por accidente laboral).

Durante el año 2021 se han presentado 6 expedientes de desestimio, referidos a apartamentos vacacionales, roturas de paquetes en empresas de transportes, estar el expediente en la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones,



**ALMERÍA**  
CIUDAD

DELEGACIÓN DE ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD

C:\Users\anguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 21.odt

No estar de acuerdo con los intereses abonados por la entidad bancaria, no llevar razón la parte respecto al cobro de la fibra por la operadora, etc.

No aceptación del arbitraje por la parte reclamada en 7 solicitudes de arbitraje, tres de ellas de la operadora Vodafone (sin fundamentación por parte del reclamante al igual que una de Correos, una empresa de venta de vehículos adaptados para minusválidos, una entidad bancaria -Caja de Ahorros, un concesionario en la venta e un vehículo-renting).

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, concesionarios de vehículos, servicios de fontanería, tintorerías, servicios de arreglo de cristales de coches, etc

Se han trasladado a la Junta Arbitral Regional de Andalucía 6 expedientes relativos a telecomunicaciones de empresas adheridas con convenio arbitral con limitaciones, en concreto, a la Junta Arbitral Nacional y a la Junta Arbitral Regional de la CCAA.

En el periodo del año 2021, se puede apreciar la actualización de los servicios de calidad de las operadoras de telecomunicaciones, aumentando de forma considerable las mediaciones que se puede llevar a cabo, destacando el servicio de calidad de la operadora Vodafone.

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.



**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 21.odt*

Se han realizado en este año 39 mediaciones ( acuerdos entre las partes implicadas que al final no se ha llegado a un arbitraje de consumo) casi la totalidad de operadoras de telecomunicaciones y se han dictado 21 Laudo Arbitrales, siendo en equidad 18 de ellos , de estos 18 laudos, 8 han sido laudos desestimatorios, 2 conciliatorios y 8 laudos estimatorios.

La cuantía media de las reclamaciones presentadas en este año han ascendido a 220 €.

Y a todos nuestros árbitros, por acuerdos tácitos , se les ha abonado por Colegios Arbitrales la cantidad de 60,10€, haciendo y un total de 2.163€

Hemos dispuestos en el año 2021 de las siguientes aplicaciones presupuestarias:

Gastos Junta Arbitral : 3.500,00€ ( pagos de árbitros)

Valoraciones y Peritajes Colegios Arbitrales : 1.500€.

Respecto a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo , tenemos en la actualidad 441 empresas, repartidas por sectores, tanto de empresas adheridas, organizaciones empresariales y de asociaciones de consumidores/usuarios.

Cinco. El anexo IV queda redactado del siguiente modo:

\*ANEXO IV

Memoria de actividades y gastos

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE: ALMERÍA  
 AMBITO: MUNICIPAL

1.- Descripción de actividades durante el ejercicio de ..... 2021

1.1 (Breve descripción de actividades) Debido a la pandemia y a la reestructuración de la delegación de Área de Promoción ciudad a la que pertenece esta junta arbitral municipal de consumo el personal de la misma, ejerce otras funciones distintas al arbitraje de consumo: Presidente de la junta arbitral: Jefe de servicio de la delegación de Promoción de la ciudad, secretaria de la junta arbitral: ejerce como responsable de comercio en este área y la presidenta de los colegios arbitrales; es jefa de sección administrativa del área por lo que en el año 2021 no se ha podido realizar todas las actividades que se venían realizando en la junta arbitral de consumo.

- a) Número de solicitudes de arbitraje.....<sup>89</sup>.....
- b) Número de laudos emitidos .....<sup>21</sup>.....
- c) Número de mediaciones efectuadas, previa solicitud de arbitraje.....<sup>39</sup>.....
- d) Ofertas Públicas de Sometimiento en vigor, efectuadas a través de esa Junta Arbitral .....<sup>441</sup>.....
- e) Cantidades abonadas a miembros de Colegios Arbitrales. <sup>7.162€ 60,10€/laudo, arbitros, consumidores y empresarios</sup>

2.- Gastos realizados en el ejercicio de .....con indicación de a las actividades a las que se destinarán.

2.1 Indicación de gastos y actividades a las que se destinarán: Edición de vídeo informativo sobre existencia, competencias y ventajas de las juntas municipales de consumo. Este vídeo se difundirá tanto por las redes sociales, fundamentalmente por Facebook, así como en la televisión municipal denominada InterAlmería.

Elaboración y difusión de cuñas publicitarias en las distintas emisoras de radio de la ciudad.

Esta campaña tiene una duración de 10 días y el presupuesto estimado por la realización de la misma es de 14.000€.

Don / Doña FRANCISCO JAVIER CRUZ MAÑAS....., en nombre y representación de la Junta Arbitral de Consumo solicitante,

CERTIFICA la veracidad de los datos obrantes en este anexo.



Fecha y firma\*

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 26 de junio de 2006.-La Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado Méndez.

|                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| FIRMADO POR                 | FECHA FIRMA         |
| CRUZ MAÑAS FRANCISCO JAVIER | 11-07-2022 09:39:57 |

Documento firmado electrónicamente - Ayuntamiento de Almería

Plaza de la Constitución, S/N - 04003 Almería, España - Tel.: +34 950 21 00 00

Página: 1 / 1



PRESUPUESTO DEFINITIVO  
 EN VIGOR A PARTIR DEL DÍA 4 MAYO DE 2021.

4 DE MAYO DE 2021



**ALMERÍA**  
 CIUDAD

**PRESUPUESTO DE GASTOS**  
**CLASIFICACION ORGANICA**

2021  
 GASTOS

| APLICACIÓN PRES.                                       |        |        | DENOMINACIÓN  | CRÉDITO             | TOTAL |
|--|--------|--------|---|---------------------|-------|
| ORG.   | PROG.  | ECON.  |   |                     |       |
| <b>A600. DELEGACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD</b>      |        |        |   |                     |       |
| A600   | 430.00 | 120.00 | Sueldos Grupo A1 PROMOCIÓN DE LA CIUDAD               | 46.732,16           |       |
| A600   | 430.00 | 120.01 | Sueldos Grupo A2 PROMOCIÓN DE LA CIUDAD               | 42.412,38           |       |
| A600   | 430.00 | 120.03 | Sueldos Grupo C1 PROMOCIÓN DE LA CIUDAD               | 43.303,20           |       |
| A600   | 430.00 | 120.04 | Sueldos Grupo C2 PROMOCIÓN DE LA CIUDAD               | 27.523,98           |       |
| A600   | 430.00 | 120.05 | Sueldos Grupo E PROMOCIÓN DE LA CIUDAD                | 34.081,20           |       |
| A600   | 430.00 | 120.06 | Trienios PROMOCIÓN DE LA CIUDAD                       | 55.643,52           |       |
| A600   | 430.00 | 121.00 | Complemento de destino PROMOCIÓN DE LA CIUDAD         | 156.478,08          |       |
| A600   | 430.00 | 121.01 | Complemento específico PROMOCIÓN DE LA CIUDAD         | 411.819,36          |       |
| A600   | 430.00 | 121.03 | Otros complementos PROMOCIÓN DE LA CIUDAD             | 20.471,82           |       |
| A600   | 430.00 | 130.00 | Retribuciones básicas PROMOCIÓN DE LA CIUDAD          | 9.235,80            |       |
| A600   | 430.00 | 130.02 | Otras remuneraciones PROMOCIÓN DE LA CIUDAD           | 19.366,48           |       |
| A600   | 430.00 | 131.00 | Retrib. Contratados temporales Promoción de la Ciudad | 14.258,96           |       |
| A600   | 430.00 | 150.00 | Productividad PROMOCIÓN DE LA CIUDAD                  | 10.836,99           |       |
| A600   | 430.00 | 160.00 | Seguridad social PROMOCIÓN DE LA CIUDAD               | 263.916,55          |       |
| A600   | 311.00 | 210.00 | MANTENIMIENTO DEPENDENCIAS ÁREA (MERCADOS, ETC)       | 35.000,00           |       |
| A600   | 311.00 | 213.00 | CONTRATO MANTENIMIENTO DE CÁMARAS FRIGORÍFICAS        | 46.000,00           |       |
| A600   | 450.00 | 225.01 | CANON OCUPACIÓN DOMINIO MARÍTIMO TERRESTRE            | 15.000,00           |       |
| A600   | 170.00 | 226.99 | PLAN MUNICIPAL DE PLAYAS 2020                         | 285.000,00          |       |
| A600   | 431.01 | 226.99 | P.T.G.C. MERCADO CENTRAL TURISMO GASTRONÓMICO         | 35.605,00           |       |
| A600   | 432.01 | 226.99 | P.T.G.C. MEJORA REFUGIOS DE LA GUERRA CIVIL           | 65.644,52           |       |
| A600   | 432.02 | 226.99 | P.T.G.C. EXPERIENCIA VISITAS GUIADAS                  | 53.385,00           |       |
| A600   | 432.03 | 226.99 | P.T.G.C. PROMOCIÓN Y MEJORA SERVICIOS TEMPORADA BAJA  | 342.696,12          |       |
| A600   | 432.04 | 226.99 | P.T.G.C. RENOVACIÓN OFERTA TURISMO CINEMATográfico    | 88.666,61           |       |
| A600   | 493.00 | 226.99 | GASTOS JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO                      | 3.500,00            |       |
| A600   | 493.00 | 227.06 | VALORACIONES Y PERITAJES COLEGIOS ARBITRALES          | 1.500,00            |       |
| A600   | 311.00 | 227.99 | CONTRATO DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS            | 419.331,91          |       |
| A600   | 432.00 | 449.00 | EMPRESA MUNICIPAL ALMERIA TURÍSTICA, S.A.             | 1.297.000,00        |       |
| A600   | 334.00 | 489.00 | AGRUPACIÓN HERMANDADES Y COFRADÍAS, C.I.F. G04015749  | 25.000,00           |       |
| A600   | 431.00 | 489.00 | SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE COMERCIANTES COVID       | 140.000,00          |       |
| A600   | 432.00 | 489.00 | CONVENIO BECARIOS UAL (FUNDACIÓN MEDITARRÁNEA)        | 6.000,00            |       |
| A600   | 493.01 | 489.00 | SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  | 4.500,00            |       |
| A600   | 432.01 | 489.00 | SUBVENCIONES GUÍAS TURÍSTICOS COVID                   | 20.000,00           |       |
| A600   | 431.20 | 619.00 | INVERSIONES EN MERCADOS Y MERCADILLOS                 | 65.000,00           |       |
| A600   | 432.00 | 619.00 | INVERSIONES EN PLAYAS                                 | 50.000,00           |       |
| <b>DELEGACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD Y COMERCIO</b> |        |        |   | <b>4.204.909,64</b> |       |