



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 16.odt

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

2022/ 2016



ALMERÍA
CIUDAD

**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**



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 16.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



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 16.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\nguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 16.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 esta 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 16.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 16.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 16.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 16.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

AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA
ÁREA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO
Tel: 950 21 00 00 - 977 23 44 88
C/Alfonso Rodríguez 80
Plaza de la Constitución, s/n - 2ª planta
04001 ALMERÍA

ARBITRAJE DE CONSUMO
SOLICITUD DE ARBITRAJE

1. RECLAMANTE

APellidos y nombre: _____ DNI: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

PROFESIÓN: _____

2. REPRESENTANTE (Indicar en caso de que una persona actúe por usted)

PROFESIÓN: _____ DNI: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

PROFESIÓN: _____

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUE SE ABELENA

PROFESIÓN: _____ DNI: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

PROFESIÓN: _____

AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA

1. INDICAR DE QUANTÍA MÍNIMA EXISTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO O JUDICIAL

2. PRESENTACIÓN (¿Quiénes son las partes?)

3. ATRIBUCIÓN EXPRESA PARA MEDIACIONES ELECTRONICAS

Cartula y el 18 de Febrero de 2013 de la Sección

(1) No existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

(2) Existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

(3) No existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

(4) Existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

(5) No existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

(6) Existe un proceso de mediación por parte de la Junta Arbitral

4. DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS ADICIONALES (fotos, videos, grabaciones...)

5. DECLARACIÓN DE AUTOSINDECATO, FIRMAS Y FECHA

6. FIRMAS Y FECHA

7. FIRMAS Y FECHA



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 16.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 16.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 16.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 Gálvez 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\nguillen\AYTOALMERIA\Promoción de la Ciudad - Documentos\Salud y Consumo\JUNTA ARBITRAL\ACREDITACIÓN JUNTA ARBITRAL\MEMORIA 16.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 16.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 2016

4.1 SOLICITUDES DE ARBITRAJE

En el año 2016 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo 57 solicitudes de arbitraje, estando se tramitando del año anterior 24 expedientes de arbitraje.

No fueron admitidas 4 de dichas solicitudes(por infundadas) .

Y en el periodo sólo hubo un desistimiento

Como es habitual, la mayor parte de las solicitudes de arbitraje se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones, mayoritariamente a incumplimientos



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 16.odt

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 5 solicitudes contra la entidad Correos y Telégrafos sobre todo por pérdidas de paquetes y roturas de los contenidos de los mismos, así como por un falta de información o incorrecta información por parte de los empleados que atiende al consumidor.

En tercer lugar , cabria una amalgama de reclamaciones de distintos tipos, contra tintorerías, empresas de reparaciones de electrodomésticos, peluquería, centros de estética y de formación , etc.

Observando las solicitudes de arbitraje del año 2016 , se puede considerar que ha habido una estabilidad con respecto al año anterior 2015, sobre todo en el tema del sector de las telecomunicaciones.

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 16 mediaciones (acuerdos entre las partes implicadas que al final no se ha llegado a un arbitraje de consumo) y se han dictado 37 Laudo Arbitrales, siendo en equidad 32 de ellos y 5 en derecho, destacando que estos 5 laudos arbitrales en derecho han correspondido a reclamaciones frente a la entidad Correos y Telégrafos.

La cuantía media de las reclamaciones presentadas en este año han ascendido a 181,1 €.

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 4.447, 40€. En la actualidad tenemos la cantidad de 441 empresas adheridas, organizaciones



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 16.odt

empresariales y asociaciones de consumidores y usuarios.

Hemos dispuestos en el año 2016 de tres aplicaciones presupuestarias:

Gastos Junta Arbitral : 2.000,00€

Gastos Dietas Colegios Arbitrales: 4.000,00€

Gastos Peritaciones: 1.500€.

Respecto a las actividades que se desarrollaron en el año 2016 hubo que destacar la realización de unas Jornadas que se realizaron conjuntamente con la Universidad de Almería, en concreto, con el Departamento de Derecho Civil, denominada I Work-Shop Nacional en materia de Consumo en el marco de la Unión Europea, que fueron un verdadero éxito, que propició el seguir desarrollando este tipo de actividades para el bien no sólo del personal de las Administraciones Públicas interesadas sino igualmente para todos los consumidores, acercándolos y formándolos en esta materia.

Menú

[Guardar](#) | [Borrar](#) | [Imprimir](#) | [Manual de cumplimentación](#) | [Contacto](#)
 Datos estadísticos


Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo
Año: 2016 Semestre: Primer semestre Junta arbitral: ALMERÍA (municipal)
[Solicitudes](#) | [Solicitudes no aceptadas por sector](#) | [Laudos](#) | [Solicitudes de peritaje y O.P.S.](#) | [Solicitudes de arbitraje por sectores](#)
Desglose de solicitudes por sectores archivadas por no aceptación del arbitraje

| Solicitudes por Sector | No aceptación del arbitraje |
|--|-----------------------------|
| AGENCIA DE VIAJES | 0 |
| AGUA | 0 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 0 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 0 |
| AUTOMÓVILES (Venta) | 0 |
| CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE | 0 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 0 |
| CORREOS | 0 |
| ELECTRICIDAD (contratación y suministros) | 0 |
| ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica) | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica) | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Venta) | 0 |
| ENSEÑANZA | 0 |
| FARMACIA | 0 |
| GAS | 0 |
| HOSTELERÍA | 0 |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra) | 0 |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación) | 0 |
| JUGUETES | 0 |
| MUEBLES | 0 |
| OTROS INDUSTRIALES * | 0 |
| OTROS SERVICIOS * | 0 |
| PERFUMERÍA | 0 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 0 |
| REPARACIÓN HOGAR | 0 |

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| RESTAURACION | <input type="text"/> |
| ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL | <input type="text"/> |
| SANIDAD PRIVADA | <input type="text"/> |
| SANIDAD PÚBLICA | <input type="text"/> |
| SERVICIOS BANCARIOS | <input type="text"/> |
| SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA | <input type="text"/> |
| TELE PROVEEDORES DE INTERNET | <input type="text"/> |
| TELÉFONO FIJO | <input type="text"/> |
| TELÉFONO MÓVIL | <input type="text"/> |
| TELEVISIÓN DE PAGO | <input type="text"/> |
| TINTORERÍA | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES AÉREOS | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR CARRETERA | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR CARRETERAS | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR FERROCARRIL | <input type="text"/> |
| VENTA POR CORREO | <input type="text"/> |
| VIVIENDA (Arrendamiento) | <input type="text"/> |
| VIVIENDA (Propiedad) | <input type="text"/> |
| TOTAL | <input type="text"/> |

(*) Especificar de qué productos o servicios se trata

Incidencias

Guardar |  Borrar |

Menú

 Datos estadísticos

 | | | [Manual de cumplimentación](#) | [Contacto](#)

Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo

Año: 2016 Semestre: Segundo semestre Junta arbitral: ALMERÍA (municipal)
[Solicitudes](#) | [Solicitudes no aceptadas por sector](#) | [Laudos](#) | [Solicitudes de peritaje y O.P.S.](#) | [Solicitudes de arbitraje por sectores](#)

Solicitudes

Solicitudes de arbitraje en trámite:

| | |
|---|--------------------------------|
| ■ Pendientes de admisión: | <input type="text" value="6"/> |
| ■ Pendientes designación del Órgano Arbitral: | <input type="text" value="0"/> |
| ■ Designado el Órgano Arbitral: | <input type="text" value="6"/> |
| | <input type="text" value="0"/> |

Nº Solicitudes recibidas en el periodo:

| | |
|---|---------------------------------|
| ■ Presentadas por Asociaciones de Consumidores: | <input type="text" value="25"/> |
| ■ Presentadas por Consumidores y Usuarios: | <input type="text" value="2"/> |
| ■ Presentadas por Organismos Públicos: | <input type="text" value="9"/> |
| | <input type="text" value="14"/> |

Nº Solicitudes Resueltas periodo:

| | |
|---|-----------------------------------|
| 100% | <input type="text" value="25"/> |
| ■ No admitidas: | <input type="text" value="3"/> % |
| ■ Admitidas: | <input type="text" value="22"/> % |
| ● Trasladas: | <input type="text" value="0"/> |
| ● Desestimios: | <input type="text" value="1"/> |
| ● Archivadas (por no aceptación del arbitraje): | <input type="text" value="1"/> % |
| ● Archivadas por otras causas: | <input type="text" value="0"/> |
| ● Resueltas: | <input type="text" value="20"/> |
| 100% | |
| ○ Por mediación: | <input type="text" value="5"/> % |
| ○ Por laudo: | <input type="text" value="15"/> % |

Incidencias

 |

Menú

[Guardar](#) | [Borrar](#) | [Imprimir](#) | [Manual de cumplimentación](#) | [Contacto](#)
 Datos estadísticos

Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo

Año: 2016 Semestre: Segundo semestre Junta arbitral: ALMERÍA (municipal)
[Solicitudes](#) | [Solicitudes no aceptadas por sector](#) | [Laudos](#) | [Solicitudes de peritaje y O.P.S.](#) | [Solicitudes de arbitraje por sectores](#)

Desglose de solicitudes por sectores archivadas por no aceptación del arbitraje

| Solicitudes por Sector | No aceptación del arbitraje |
|--|--------------------------------|
| AGENCIA DE VIAJES | <input type="text" value="0"/> |
| AGUA | <input type="text" value="0"/> |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | <input type="text" value="0"/> |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | <input type="text" value="0"/> |
| AUTOMÓVILES (Venta) | <input type="text" value="0"/> |
| CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE | <input type="text" value="0"/> |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | <input type="text" value="0"/> |
| CORREOS | <input type="text" value="0"/> |
| ELECTRICIDAD (contratación y suministros) | <input type="text" value="0"/> |
| ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica) | <input type="text" value="0"/> |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica) | <input type="text" value="0"/> |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Venta) | <input type="text" value="0"/> |
| ENSEÑANZA | <input type="text" value="0"/> |
| FARMACIA | <input type="text" value="0"/> |
| GAS | <input type="text" value="0"/> |
| HOSTELERÍA | <input type="text" value="0"/> |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra) | <input type="text" value="0"/> |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación) | <input type="text" value="0"/> |
| JUGUETES | <input type="text" value="0"/> |
| MUEBLES | <input type="text" value="0"/> |
| OTROS INDUSTRIALES * | <input type="text" value="0"/> |
| OTROS SERVICIOS * | <input type="text" value="0"/> |
| PERFUMERÍA | <input type="text" value="0"/> |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | <input type="text" value="0"/> |
| REPARACIÓN HOGAR | <input type="text" value="0"/> |

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| RESTAURACION | <input type="text"/> |
| ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL | <input type="text"/> |
| SANIDAD PRIVADA | <input type="text"/> |
| SANIDAD PÚBLICA | <input type="text"/> |
| SERVICIOS BANCARIOS | <input type="text"/> |
| SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA | <input type="text"/> |
| TELE PROVEEDORES DE INTERNET | <input type="text"/> |
| TELÉFONO FIJO | <input type="text"/> |
| TELÉFONO MÓVIL | <input type="text"/> |
| TELEVISIÓN DE PAGO | <input type="text"/> |
| TINTORERÍA | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES AÉREOS | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR CARRETERA | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR CARRETERAS | <input type="text"/> |
| TRANSPORTES POR FERROCARRIL | <input type="text"/> |
| VENTA POR CORREO | <input type="text"/> |
| VIVIENDA (Arrendamiento) | <input type="text"/> |
| VIVIENDA (Propiedad) | <input type="text"/> |
| TOTAL | <input type="text"/> |

(*) Especificar de qué productos o servicios se trata

Incidencias

Guardar | Borrar



Menú

 Datos estadísticos

 | | | [Manual de cumplimentación](#) | [Contacto](#)
Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo

Año: 2016 ▼

Semestre: Segundo semestre ▼

Junta arbitral: ALMERÍA (municipal) ▼

[Solicitudes](#) | [Solicitudes no aceptadas por sector](#) | **Laudos** | [Solicitudes de peritaje y O.P.S.](#) | [Solicitudes de arbitraje por sectores](#)
Laudos

Cuantía media de las reclamaciones: 198.8

 Laudos emitidos: 15 100%
 ■ En equidad: 14 %
 ■ En derecho: 1 %
 (1)Total: 15

 ■ Estimatorios, total o parcialmente: 9 %
 ■ Desestimatorios: 5 %
 ■ Conciliatorios: 1 %
 (2)Total: 15 100%

 ■ Conciliación: 1 %
 ■ Unanimidad: 14 %
 ■ Mayoría: 0 %
 ■ Voto dirimente: 0 %
 (3)Total: 15 100%




Plazos laudos desde la designación del Colegio arbitral a la emisión del aludo:

 ■ -1 mes: 0 %
 ■ +1 mes: 0 %
 ■ +2 meses: 15 %
 ■ +3 meses: 0 %
 ■ +4 meses: 0 %
 ■ +5 meses: 0 %
 ■ +6 meses: 0 %
 (4)Total: 15 100%

Laudos incumplidos: 0

Señalar causas de incumplimiento:

Menú

 Guardar |
  Borrar |
  Imprimir |
 Manual de cumplimentación |
 Contacto

 Datos estadísticos

Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo
Año: 2016 Semestre: Segundo semestre Junta arbitral: ALMERÍA (municipal)
 Solicitudes | Solicitudes no aceptadas por sector | Laudos | **Solicitudes de peritaje y O.P.S.** | Solicitudes de arbitraje por sectores

Solicitudes de peritaje

Total solicitudes de peritaje:

- Oficio:
- A instancia del reclamante:
- A instancia del reclamado:
- A instancia de ambos:

Coste medio del peritaje:



O.P.S.

Nuevas adhesiones en el año:

- Asociaciones de consumidores:
- Asociaciones empresariales:
- Empresas y profesionales:

Total Adhesiones a 31 de diciembre:

Denuncias de ofertas públicas de sometimiento efectuadas:

 Incidencias
  Guardar |
  Borrar |

Menú

[Guardar](#) | [Borrar](#) | [Imprimir](#) | [Manual de cumplimentación](#) | [Contacto](#)

□ Datos estadísticos

Estadísticas del Sistema Arbitral de Consumo

Año: 2016 ▼

Semestre: Segundo semestre ▼

Junta arbitral: ALMERÍA (municipal) ▼

[Solicitudes](#) | [Solicitudes no aceptadas por sector](#) | [Laudos](#) | [Solicitudes de peritaje y O.P.S.](#)
[Solicitudes de arbitraje por sectores](#)
Solicitudes de arbitraje por sectores

| Solicitudes por Sector | Empresas adheridas | Empresas no adheridas | Total |
|--|--------------------|-----------------------|-------|
| AGENCIA DE VIAJES | 0 | 0 | 0 |
| AGUA | 0 | 0 | 0 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 0 | 0 | 0 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 0 | 0 | 0 |
| AUTOMÓVILES (Venta) | 0 | 0 | 0 |
| CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE | 0 | 0 | 0 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 0 | 0 | 0 |
| CORREOS | 3 | 0 | 3 |
| ELECTRICIDAD (contratación y suministros) | 0 | 0 | 0 |
| ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica) | 0 | 0 | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica) | 0 | 0 | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Venta) | 0 | 0 | 0 |
| ENSEÑANZA | 0 | 0 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 0 |
| GAS | 0 | 0 | 0 |
| HOSTELERÍA | 0 | 0 | 0 |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra) | 0 | 0 | 0 |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación) | 0 | 0 | 0 |
| JUGUETES | 0 | 0 | 0 |
| MUEBLES | 0 | 0 | 0 |
| OTROS INDUSTRIALES * | 0 | 0 | 0 |
| OTROS SERVICIOS * | 0 | 0 | 0 |
| PERFUMERÍA | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|-------------------------------------|----|---|----|
| PRODUCTOS DROGUERÍA | | | |
| REPARACIÓN HOGAR | | | |
| RESTAURACIÓN | | | |
| ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL | | 4 | 1 |
| SANIDAD PRIVADA | | | |
| SANIDAD PÚBLICA | | | |
| SERVICIOS BANCARIOS | | | |
| SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA | | | |
| TELE PROVEEDORES DE INTERNET | | | |
| TELÉFONO FIJO | 11 | | 11 |
| TELÉFONO MÓVIL | 5 | | 5 |
| TELEVISIÓN DE PAGO | | | |
| TINTORERÍA | | | |
| TRANSPORTES AÉREOS | | 1 | 1 |
| TRANSPORTES POR CARRETERA | | | |
| TRANSPORTES POR CARRETERAS | | | |
| TRANSPORTES POR FERROCARRIL | | | |
| VENTA POR CORREO | | | |
| VIVIENDA (Arrendamiento) | | | |
| VIVIENDA (Propiedad) | | | |

(*) Especificar de qué productos o servicios se trata

1 solicitud de arbitraje frente a empresa de alquiler de coches. No adherido solo para el caso en concreto

1 solicitud de arbitraje frente a academia de peluquería. Adherido

1 solicitud de arbitraje frente a establecimiento de venta trajes de novia. No Adherido

Incidencias

1 solicitud de arbitraje frente a s.a.t de reparación terminal telefónica

Guardar | Borrar |

