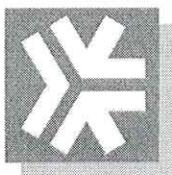


MEMORIA 2014



Junta Arbitral Municipal de Consumo

INDICE

1. Datos estadísticos de la actividad de la Junta Arbitral.....

Cauce de presentación de las solicitudes de arbitraje.....	
Admisión solicitudes arbitraje recibidas en el período y en trámite.....	
Resolución solicitudes arbitraje recibidas en el período y en trámite.....	
Forma resolución solicitudes recibidas en el período y en trámite.....	
Tipo de arbitraje.....	
Resultado laudos emitidos.....	
Decisión órgano arbitral en laudos emitidos.....	
Plazos de emisión de laudos desde la designación del órgano arbitral..	
Solicitudes de peritaje.....	
Empresas reclamadas adheridas o no al S.A.C.....	
Aceptaciones arbitraje empresas reclamadas no adheridas.....	
Solicitudes de arbitraje recibidas y en trámite por sectores de actividad	
Evolución número solicitudes arbitraje recibidas.....	
Evolución sectores de actividad con mayor número de reclamaciones	

2. Subvenciones



1. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL

Durante el pasado año 2014, 62 consumidores y usuarios optaron por el arbitraje de consumo como vía alternativa para la resolución de los conflictos surgidos en ese ámbito.

Respecto al cauce de presentación de las solicitudes de arbitraje utilizado por los consumidores y usuarios hay que significar que se ha experimentado una leve variación con respecto al año anterior, el 87% de los consumidores y usuarios optaron por la presentación directa ante la Junta Arbitral de Consumo más cercana o la que consideran competente, porcentaje que se reduce hasta un 13% en el caso de solicitudes de arbitraje presentadas a través de otros organismos públicos, fundamentalmente el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en Jaén. En el año 2014 ningún consumidor o usuario se ha decantado por presentar la solicitud de arbitraje a través de alguna de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios existentes en Jaén.

En cuanto a la admisión a trámite de las solicitudes de arbitraje resueltas durante el año 2014, hay que destacar que fueron 2 solicitudes las que no se admitieron a trámite, por no reunir el reclamante/solicitante la condición de consumidor o usuario final, condición *sine qua nom* para el acceso al arbitraje de consumo, y el resto lo fueron por distintas causas, como falta de legitimación activa o por causas legales al tratarse de hechos en los que existían indicios racionales de delito, por lo que el número de solicitudes de arbitraje admitidas a trámite en el 2014 se elevó hasta las 65 solicitudes.

De las solicitudes de arbitraje que fueron admitidas a trámite y resueltas por una u otra causa, un 4,61% fueron trasladadas a otra Junta Arbitral de Consumo, conforme a los criterios de competencia establecidos en el Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; un 4,61% se archivaron debido a la no aceptación expresa del arbitraje propuesto por el reclamante por parte del profesional o empresa reclamada, y un 9,23% como consecuencia de haberse detectado, una vez iniciado el procedimiento, que el reclamante no reunía la condición de consumidor o usuario final. Los desistimientos de los reclamantes se mantienen con respecto a años anteriores, concretamente un 23,08% del total, básicamente en el sector de telefonía, por haber alcanzado un acuerdo extra arbitral con las operadoras de telefonía durante la tramitación del procedimiento de arbitraje. El 58,46% restante se resolvieron en sede arbitral mediante Laudo.

Dentro del apartado de Laudos emitidos por los órganos arbitrales designados para resolver las controversias planteadas por los consumidores y usuarios, continúa destacando el número de laudos dictados en equidad, que alcanzan el 97,36% del total frente al 2,63% de laudos emitidos en derecho.

Con respecto al sentido del pronunciamiento de los órganos arbitrales, desde la óptica del reclamante o solicitante del arbitraje de consumo, hay que mencionar que el 71,05% de los laudos dictados han sido estimatorios, total o parcialmente, de sus pretensiones, frente al 28,49% de los laudos que han desestimado las pretensiones de los consumidores y usuarios, porcentaje que ha aumentado con respecto a años anteriores.

En el apartado correspondiente al régimen de acuerdos alcanzados por los órganos arbitrales para decidir el litigio suscitado, significar que continúan siendo notablemente superiores las decisiones adoptadas por unanimidad de todos los miembros del órgano arbitral, alcanzando este régimen de acuerdos un 100% del total, frente al 0% de las decisiones adoptadas por mayoría y ninguna de ellas mediante el voto dirimente de la Presidencia del Colegio Arbitral. .

Por otra parte, indicar que el 100% de los laudos han sido emitidos en un plazo no superior a los 2 meses desde la fecha de designación del órgano arbitral; más concretamente, el 73,68% han sido dictados en menos de 1 mes y el 26,31 % restante en menos de 2 meses.

Cabe destacar que no se ha solicitado prueba pericial alguna durante el período del pasado año 2014 lo que ha contribuido a que los laudos dictados lo hayan sido en tan breve plazo de tiempo.

Del total de solicitudes de arbitraje recibidas durante el pasado año 2014, el 83,88 % fueron formuladas contra empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de su correspondiente Oferta Pública de Adhesión; sólo un 16,12% de las solicitudes de arbitraje fueron planteadas frente a empresas no adheridas al S.A.C.

Con respecto a las solicitudes de arbitraje recibidas durante el 2014 y las pendientes de trámite al finalizar el año anterior, clasificadas por sectores de actividad, hay que destacar que se mantiene la tendencia de los últimos años en lo que a los sectores de actividad con mayor número de reclamaciones se refiere. Concretamente, los sectores de actividad que han recibido mayor número de solicitudes de arbitraje continúan siendo, por este orden, la telefonía móvil, en la que se incluye Internet móvil, tarifas planas y demás servicios ofertados por las operadoras de esta modalidad de telefonía; la telefonía fija, que abarca a los teleproveedores de Internet, televisión de pago u otros servicios ofrecidos por dichas operadoras; y, finalmente, dentro del sector servicios, el servicio de suministro de agua y las tintorerías, en conclusión, sólo los dos sectores de actividad que mayor número de reclamaciones han recibido durante 2014, refiriéndonos a la telefonía (fija y móvil) han supuesto el 66,12% del total de las solicitudes de arbitraje.

En este punto cabe destacar el enorme descenso que se ha producido en el número de solicitudes recibidas en el sector de la telefonía móvil con respecto a años anteriores, tan solo 22 solicitudes frente a las 72 presentadas el año anterior. Entendemos se ha debido a la limitación presentada, con fecha diciembre de 2013, por una de las grandes empresas de telefonía al no aceptar la resolución de conflictos en el Sistema Arbitral de Consumo que versen sobre Tarificación Adicional, tratándose de uno de los servicios más reclamados.

Finalmente, es necesario mencionar que, seguimos utilizando los sistemas de mediación ofrecidos por algunas de las operadoras de telefonía lo que también contribuye al descenso del número de expedientes tramitados en la Junta Arbitral. Desde este servicio y antes de iniciar un expediente de arbitraje, si es posible, se realiza mediación telefónica, o vía correo electrónico, significando que en la mayoría de los casos se resuelve favorablemente para el consumidor o usuario, evitando de esta forma el inicio del correspondiente expediente de arbitraje.

2. SUBVENCIONES.

Para el año 2014, la Junta Arbitral Municipal de Consumo ha recibido una subvención de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, por importe de 5.496,90 €.

La referida cantidad ha sido destinada, íntegramente, a financiar gasto corriente de la Junta Arbitral Municipal de Consumo, o lo que es lo mismo, a sufragar gastos de funcionamiento como el pago de las indemnizaciones por asistencias a reuniones (Audiencias Orales) de los miembros de los órganos arbitrales.