



**MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

2023



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Delegación de Consumo



SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN
2. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
 - 2.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
 - 2.2. INTERESADOS EN EL SISTEMA ARBITRAL
 - 2.3. ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL
 - 2.4. PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC)
 - 2.4.1. SOLICITUD
 - 2.4.2. COMPETENCIA
 - 2.4.3. INICIO DEL PROCEDIMIENTO
 - 2.4.4. MEDIACIÓN
 - 2.4.5. EL ÓRGANO ARBITRAL
 - 2.4.6. ALEGACIONES DE LAS PARTES Y AUDIENCIA
 - 2.4.7. EL LAUDO
 - 2.4.8. RECURSOS CONTRA EL LAUDO
 - 2.4.9. EJECUCIÓN FORZOSA
3. ESTRUCTURA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)
4. MEDIOS MATERIALES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)
5. RESUMEN DE LA ACTUACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En cumplimiento del mandato constitucional, el Capítulo II, del Título V, del Libro Primero, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece el régimen jurídico del Sistema Arbitral de Consumo, facultando al Gobierno para que reglamentariamente establezca su organización, gestión y administración, así como el procedimiento de resolución de conflictos.

La Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en virtud de su artículo 92,2.j, establece que los Ayuntamientos tienen competencias propias sobre una serie de materias en los términos que determinen las leyes, entre otras, la defensa de las personas consumidoras y usuarias. Así mismo, su artículo 58.2.4 establece que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

La Ley 13/2003 de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, establece en su artículo 97, que son competencias municipales el fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma en los términos previstos en la legislación vigente.

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, estableció que los órganos para la administración y gestión del arbitraje, denominados Juntas Arbitrales, se constituirían mediante convenios de colaboración entre la Administración General del Estado con competencias en la materia y la Administración territorial, autonómica o local, que lo solicitara.

De acuerdo con el artículo 5.2 b) del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, las Juntas Arbitrales territoriales se constituyen mediante convenio que ha de ser suscrito por las Administraciones públicas correspondientes, de conformidad con el ámbito territorial de las entidades arbitrales y la Dirección General de Consumo, a la que corresponde la ordenación y gestión del Sistema Arbitral de Consumo al Ministerio de Consumo, tal como se recoge en la letra b del artículo 3 del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

La Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba fue constituida mediante convenio el tres de marzo de mil novecientos noventa y cinco. Para dar



cumplimiento de la nueva regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su Disposición Adicional Octava, se firmó nuevo convenio entre el Ministerio de Consumo, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Córdoba, que fue inscrito en el Registro de Convenios el 30 de julio de 2021.

2. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC)

2.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, siendo el cauce más adecuado para que los consumidores o usuarios puedan hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial.

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del Sistema Arbitral de Consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

El distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es un elemento adicional de calidad que el empresario o profesional ofrece a los consumidores y que refuerza la confianza de estos en aquellas empresas que lo ostentan, ya que saben que en caso de conflicto existe la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva.

En definitiva, el sistema Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas, permitiendo a las dos partes resolver controversias sin gastos, con rapidez y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, que tengan su domicilio o razón social dentro del ámbito territorial de la propia Junta, que en el caso de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba tiene competencia en el ámbito territorial del municipio de Córdoba.

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

- **Voluntariedad.** El Sistema Arbitral de Consumo sólo se pone en marcha por la adhesión libre de las partes en conflicto, para la reclamación en concreto o genérica según oferta pública de sometimiento.
- **Vinculante.** Una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez.** Los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.
- **Eficacia.** El laudo del Órgano Arbitral que resuelve el conflicto, tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.
- **Economía.** Es gratuito para las partes, la Administración asume los gastos de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo. Sólo deben costear en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **Ejecutividad.** Los laudos son ejecutivos y de obligado cumplimiento para las partes, 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.

Para la protección de los derechos de los consumidores es primordial que existan vías adecuadas de reclamación, teniendo el reconocimiento constitucional su protección, así, el Artículo 51 de la Carta Magna, establece expresamente que «los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos». De esta forma, es la propia Constitución la que obliga a los poderes públicos a garantizar los intereses económicos de los consumidores mediante procedimientos eficaces. Esta determinación permite entender que la eficacia del procedimiento será un componente esencial de esa defensa del consumidor, que habrá de ponerse en conexión con uno de los derechos fundamentales más llevado a la práctica: la tutela judicial. El arbitraje es una forma de sustituir el complejo entramado en que se convierte la materialización de ese derecho, a través de uno de los Poderes del Estado, el Judicial, por la decisión de un tercero que se sitúa en el lugar del juez. Ese tercero, llamado árbitro, recibe el encargo de dos personas sumidas en un conflicto o controversia para poner fin a la misma con su decisión. Por tanto, se trata de renunciar de forma voluntaria al derecho a la tutela judicial efectiva, aunque no hay una completa exclusión de la acción del juez, pues en determinados supuestos (como el caso de la ejecución del laudo que en su momento se dicte o de su anulación), será precisa su intervención.

2.2 INTERESADOS EN EL SISTEMA ARBITRAL

Los interesados en el sistema son los consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado.



2.3 ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL

La adhesión de una empresa, establecimiento comercial o profesional, es gratuita y se realiza mediante Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario.

La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad. Si en el ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente la de superior ámbito territorial.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y, en caso de aceptarla, otorgará el distintivo oficial de Empresa Adherida para su exhibición en el establecimiento, publicándose en el Boletín Oficial que correspondiera al ámbito territorial de la Junta Arbitral en cuestión, en nuestro caso en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba.

2.4 PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC)

2.4.1. SOLICITUD

Los consumidores y usuarios que consideren que han sido vulnerados sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar solicitud de arbitraje, pudiendo adjuntar las pruebas que tengan en su poder para apoyar su pretensión o, en su caso, solicitar las que estime pertinentes.

Hay que tener en cuenta que las reclamaciones entre particulares o aquéllas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en su calidad de empresario o profesional no podrán ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba dispone de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

La solicitud de arbitraje deberá reunir como mínimo los siguientes requisitos (art. 34 RD 231/2008, de 15 de febrero):

“a) Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su

defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.

b) Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.

c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.

e) En su caso, copia del convenio arbitral.

f) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.

g) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.”

Si la solicitud no reúne los requisitos mínimos exigidos, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante para la subsanación de la misma en un plazo que no podrá exceder de 15 días, advirtiéndole que de no subsanarse en el plazo indicado se tendrá por desistida su solicitud de arbitraje, procediéndose al archivo de la misma.

2.4.2. COMPETENCIA

Una vez recibida la solicitud de arbitraje, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo deberá conocer sobre la competencia territorial de la misma.

Será competente para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje de los consumidores o usuarios, la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.

Si las partes no llegasen a un acuerdo, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor. Si existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá del asunto la de inferior ámbito territorial.

En caso de que exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor.

Si el presidente de la Junta estimase que no es competente para resolver el conflicto surgido, dará traslado de dicha solicitud a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de quince días desde la presentación de la misma.

Admisión o inadmisión a trámite

Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, el presidente deberá conocer sobre la admisión o inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje atendiendo a las causas para inadmisión de la misma, o si existe algún defecto de forma.



Causas de inadmisión a trámite

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo no admitirá a trámite las solicitudes que versen sobre materias que no puedan ser objeto de arbitraje (Arts 2 y 35 del RD 231/2008 de 15 de febrero).

La resolución dictada por el presidente de la Junta Arbitral, tanto de admisión como de inadmisión, podrá ser recurrida. El recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de 15 días, y sólo podrá presentarse cuando la admisión o inadmisión sea por las causas recogidas en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, es decir, sobre los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos, legal o contractualmente reconocidos al consumidor, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho. Las solicitudes de arbitraje que sean inadmitidas a trámite por entender que son infundadas o aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios, no podrán ser recurridas. El recurso deberá interponerse ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. También podrá presentarse ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente, a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días para que sea ésta la que resuelva. La Comisión deberá dictar y notificar la resolución en un plazo máximo de tres meses desde que se interpuso el recurso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

2.4.3. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Si el presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente no aprecia causa alguna para inadmitir a trámite la solicitud de arbitraje, se pueden dar dos situaciones :

1.- La empresa reclamada se encuentre adherida al SAC. En ese caso, el presidente de la Junta ordenará el inicio del procedimiento arbitral mediante resolución de inicio de procedimiento, que será notificada a las partes y se dictará en un plazo máximo de 30 días desde que se solicitó el arbitraje o desde que se subsanó dicha solicitud. En dicha resolución constará expresamente: - La admisión de la solicitud de arbitraje. - La invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido previamente intentada sin efecto. Podría entenderse que la mediación se ha intentado de forma previa, cuando el consumidor se haya puesto en contacto con el reclamado mediante hoja de reclamaciones presentada en la OMIC correspondiente. La mediación deberá llevarse a cabo a través de una persona ajena e independiente que medie entre las partes. - El traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de las que intente valerse.

2.- Si no hay constancia de la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido. En este supuesto, y en un plazo máximo de 30 días, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite. El reclamado tendrá un plazo de 15 días para decidir si desea adherirse al arbitraje de consumo y si desea que se lleve a cabo la mediación previa al procedimiento en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y para presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse. En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, aportar pruebas o documentos que estimen necesarios para su pretensión, pudiendo incluso plantearse la reconvencción frente a la parte reclamante, de la que hablaremos posteriormente. Si se admitiera a trámite la reconvencción, se dará traslado de la misma al reclamante para que en un plazo de 15 días presente las alegaciones que estime pertinentes y, en su caso proponer, prueba, procediendo el órgano arbitral a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Transcurridos 15 días desde que se dio traslado de la reclamación sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes. En la notificación de la resolución de archivo de actuaciones al reclamante se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje. Si el reclamado aceptase que la controversia sea sometida al arbitraje de consumo, el presidente de la junta deberá dictar acuerdo expreso de iniciación del procedimiento. Este procedimiento se considerará iniciado en la fecha de entrada de aceptación del reclamado en la Junta Arbitral de Consumo. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.

El arbitraje podrá realizarse en equidad o en derecho. Para que se lleve a cabo el arbitraje en derecho ambas partes deben estar de acuerdo. Si ninguna dice nada, éste será en equidad, es decir, conforme al leal saber y entender de los árbitros que conozcan del conflicto. El reclamante, en la solicitud de arbitraje, podrá solicitar que sea en derecho. Así mismo, la empresa que se adhiera previamente al SAC podrá hacerlo en derecho o podrá solicitarlo una vez que se le ha trasladado la reclamación, si no estaba previamente adherida; pero si ambas partes no están de acuerdo, no podrá realizarse en derecho. Si la empresa reclamada estuviese adherida al SAC únicamente en derecho, una vez realizada la solicitud de arbitraje por parte del reclamante, se le comunicará este extremo para que decida si se adhiere al arbitraje en derecho o no. Si el consumidor no se adhiere al arbitraje en derecho, la solicitud se tramitará como una solicitud en equidad y la empresa tendrá que decidir si se adhiere al arbitraje de consumo en equidad para que se lleve a cabo el procedimiento arbitral.



2.4.4. MEDIACIÓN

El fin de la mediación es procurar que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, evitando así la celebración de procedimiento arbitral.

La mediación sólo podrá realizarse siempre que las partes estén de acuerdo en que se celebre la misma y no haya sido previamente intentada.

Será necesario que el presidente de la Junta Arbitral, recibida la solicitud de arbitraje, no encuentre razón alguna para inadmitir a trámite dicha solicitud. Una vez que el consumidor presenta solicitud de arbitraje, si la empresa reclamada se encontraba previamente adherida al SAC, el presidente de la Junta Arbitral dictará resolución de inicio de procedimiento, remitiendo esta resolución a la entidad reclamada, proponiéndole a su vez la mediación previa, debiendo contestar en 15 días si acepta la mediación previa. En la oferta pública de adhesión, la empresa podrá indicar si acepta o no la mediación previa. Si no consta este extremo, se entenderá que acepta.

Si la entidad no se encontraba previamente adherida, en un plazo máximo de 30 días se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado para que éste, en un plazo de 15 días, decida si acepta el arbitraje y la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho. La mediación deberá regirse por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación en función del conflicto surgido entre las partes (telecomunicaciones, suministros, compraventa, garantías...). Será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo quien deba dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como de su resultado.

El intento de mediación previa suspenderá el plazo previsto para dictar el laudo. Este plazo de suspensión no podrá ser superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. No obstante, las partes, a lo largo del procedimiento, podrán acordar una solución que satisfaga a ambos y finalizar así el procedimiento arbitral.

El mediador La persona o entidad que actúe como mediador está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros. El mediador no podrá actuar como árbitro en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél.

2.4.5. ÓRGANO ARBITRAL

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto.

- Arbitro único. Se designa:

- Cuando las partes así lo acuerden
- Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta

de complejidad del asunto así lo aconseje. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado

- Órgano colegiado.

En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- la Administración pública,
- las asociaciones de consumidores y usuarios y
- las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

2.4.6. ALEGACIONES DE LAS PARTES Y AUDIENCIA

El trámite de audiencia deberá solicitarse con suficiente antelación, indicando a las partes que podrán presentar en ella las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su pretensión. La audiencia podrá realizarse por escrito, utilizando tanto la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral. Las partes podrán convenir que no se celebren audiencias. No obstante, los árbitros podrán señalarlas, en la fase apropiada de las actuaciones, si cualquiera de las partes lo solicitara. De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una parte aporte a los árbitros, se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se pondrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en que los árbitros puedan fundar su decisión.

La no contestación, la inactividad o incomparecencia injustificada de alguna de las partes del procedimiento en el trámite de audiencia o en cualquier momento del procedimiento arbitral, no provocará el archivo de las actuaciones, es decir, continuará el procedimiento hasta que se dicte el laudo, el cual no perderá su eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir sobre el conflicto surgido entre las partes con los hechos y documentos que ambas hayan aportado.

Una vez iniciado el procedimiento arbitral, si el órgano tiene elementos suficientes para decidir sobre la controversia, sólo podrá poner fin al procedimiento si las partes de común acuerdo así lo deciden, es decir, que el reclamante no puede hacer que finalice el procedimiento porque ya no sea de su interés su pretensión inicial. Además, el silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.



2.4.7. EL LAUDO

Es la decisión sobre la controversia planteada entre el consumidor y el empresario o profesional.

El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada. El Laudo arbitral se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del presidente.

El Laudo deberá realizarse por escrito.

El plazo para dictar el laudo será de noventa días naturales a contar desde el día siguiente al que se acuerde el inicio del procedimiento arbitral. El plazo para dictar el laudo, en caso de especial complejidad, podrá ser prorrogado por un plazo que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.

Si una vez iniciadas las actuaciones arbitrales las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.

2.4.8. RECURSOS CONTRA EL LAUDO

1º.- De conformidad con el artículo 39.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje –en la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado–, dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

- a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.
- b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
- c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.
- d) La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

2º.- Recurso de anulación del laudo ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por alguno de los motivos que establece el art. 41.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que habrá de ser interpuesto dentro de los dos meses siguientes a su notificación, y conforme a los trámites del juicio verbal, con las especialidades señaladas por el art. 42.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje; todo ello en virtud de lo dispuesto por los arts. 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3º.- Recurso de revisión del laudo firme conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para la revisión de sentencias firmes (arts. 509 y ss.), en virtud de lo dispuesto por el art. 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

2.4.9 EJECUCIÓN FORZOSA DEL LAUDO

El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas. Éste debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede instar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.

3. ESTRUCTURA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



DEPARTAMENTO DE CONSUMO (SMC)
 JEFA DEPARTAMENTO: María José Estevez Ávila.



Oficina Municipal de Información al Consumidor



Junta Arbitral de Consumo

Unidad Administrativa y de Procedimiento Sancionador

JEFE/A UNIDAD
 INFORMADORES-
 MEDIADORES
 AUXILIAR ADMVO.
 MONITOR DE CONSUMO

omic@cordoba.es
 957 499993

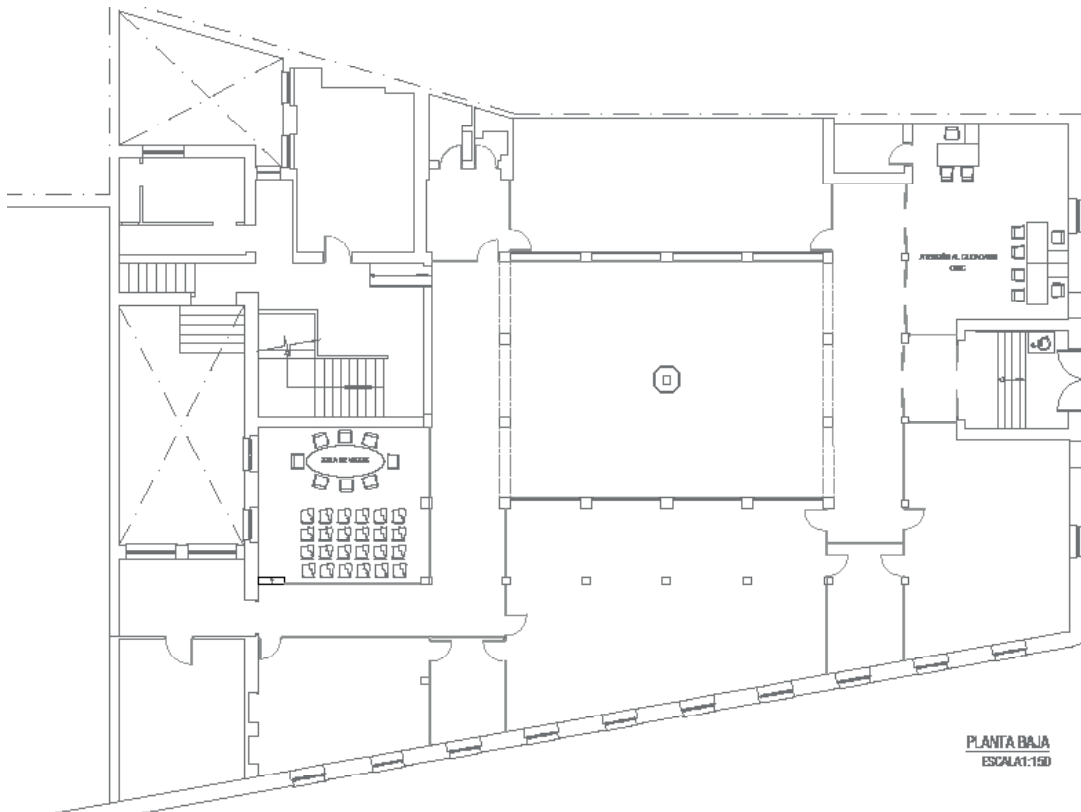
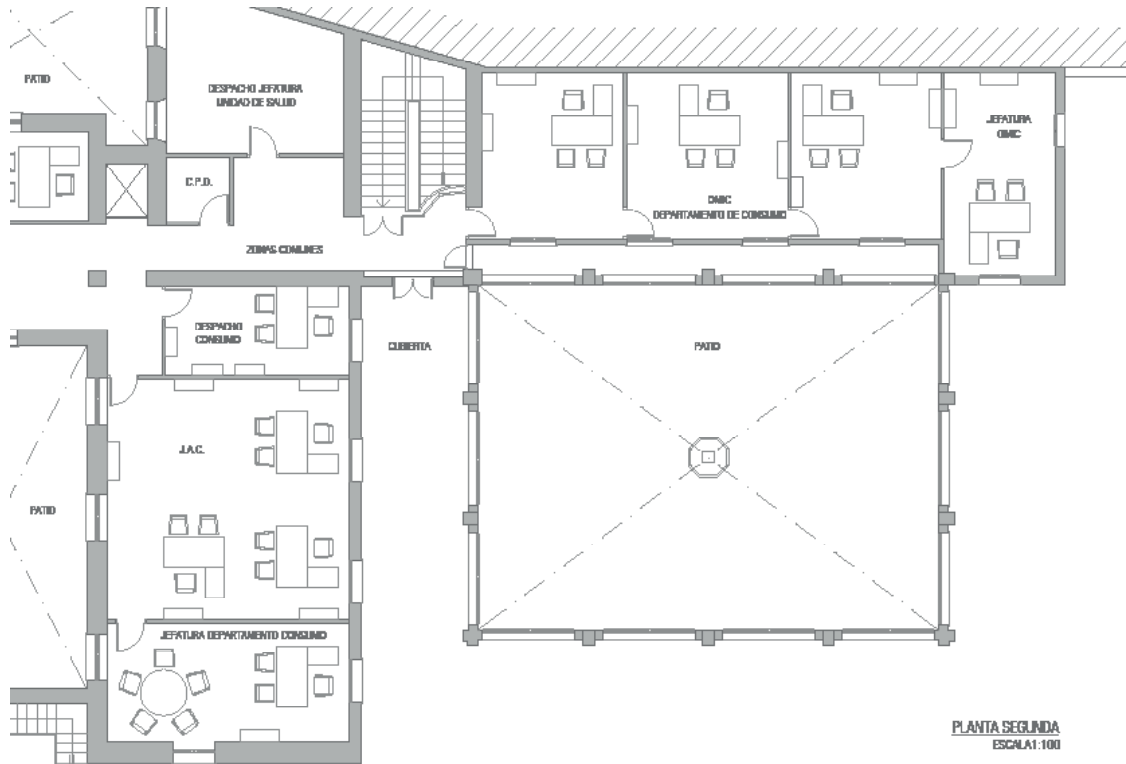
PRESIDENTA JAC
 María José Estévez Ávila
 AUXILIAR ADMVO.
 Francisca Roman Martín
 SECRETARIA
 Teresa Frías Reguera

junta.arbitral@cordoba.es
 957 499997

JEFE/A UNIDAD
 AUXILIAR ADMVO.



4. MEDIOS MATERIALES DE LA JAC



5. RESUMEN DE LA ACTUACIÓN DE LA JAC

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre del año 2023, en esta Junta Arbitral de Consumo se realizaron las siguientes actividades:

Se recibieron, registraron y tramitaron 167 solicitudes de usuarios sometiendo su problema al Sistema Arbitral de consumo.

Se designaron 27 Colegios arbitrales y 31 Órganos unipersonales, celebrando las audiencias y terminando con la notificación de los correspondientes 58 Laudos.

Los sectores reclamados en este ejercicio fueron:

Solicitudes de arbitraje contra empresas adheridas por sector:

SECTOR	Solicitudes PRESENTADAS
AGENCIA DE VIAJES	1
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	2
AUTOMÓVILES (VENTA)	1
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	1
CORREOS	11
ELECTRICIDAD	36
ELECTRODOMÉSTICOS	7
ENSEÑANZA	3
GAS	3
HOSTELERÍA	5
MUEBLES	9
OTROS SERVICIOS	12
TELÉFONO FIJO	18
TELÉFONO MÓVIL	49
TINTORERÍA	1
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	5
VIVIENDA	3



SMC

Servicio Municipal de Consumo