



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

**2024**



# **MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA 2024**

## **SUMARIO**

### **1. Introducción**

### **2. El Sistema Arbitral de Consumo**

#### **2.1. Concepto y características generales**

#### **2.2. Sujetos intervenientes en el Sistema Arbitral**

#### **2.3. Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**

#### **2.4. Procedimiento Arbitral**

##### **2.4.1. Solicitud de arbitraje**

##### **2.4.2. Determinación de la competencia territorial**

##### **2.4.3. Admisión o inadmisión a trámite**

##### **2.4.4. Tramitación de la solicitud**

##### **2.4.5. Órganos arbitrales**

##### **2.4.6. Alegaciones y audiencia de las partes**

##### **2.4.7. Emisión del laudo**

##### **2.4.8. Recursos frente al laudo**

##### **2.4.9. Ejecución forzosa del laudo**

### **3. Estructura organizativa de la Junta Arbitral de Consumo**

### **4. Recursos materiales de la Junta Arbitral de Consumo**

### **5. Resumen de la actuación de la Junta Arbitral de Consumo**

#### **5.1 Resolución de procedimientos**

#### **5.2 Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo**

#### **5.3 Análisis por Sectores Reclamados**

## 1. Introducción

En esta memoria de actividades se recoge la actuación de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba durante el ejercicio 2024, con el objetivo de ofrecer transparencia sobre su labor de resolución extrajudicial de conflictos de consumo. La Junta Arbitral tiene como misión facilitar un mecanismo ágil, accesible y eficaz para que los consumidores hagan valer sus derechos frente a empresarios o prestadores de servicios, sin necesidad de acudir obligatoriamente a la vía judicial.

El artículo 51 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos la garantía de la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces que aseguren su seguridad, salud y la protección de sus legítimos intereses económicos.

En cumplimiento de este 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 por **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, regula el **Sistema Arbitral de Consumo**, facultando al Gobierno para establecer, reglamentariamente, su organización, gestión, administración y el procedimiento aplicable a la resolución de conflictos en materia de consumo.

En el ámbito autonómico, la **Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo**, de reforma del **Estatuto de Autonomía para Andalucía**, reconoce en su **artículo 92.2.j** que los ayuntamientos tienen competencias propias en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que establezca la legislación vigente. Asimismo, el **artículo 58.2.4** atribuye a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas en materia de defensa de los derechos de los consumidores, así como en la regulación de los procedimientos de mediación, información, educación en consumo y tramitación de reclamaciones, conforme a los artículos 38, 131 y 149.1.11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española.

La **Ley 13/2003, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía**, en su **artículo 97**, establece como competencia municipal el fomento, divulgación y, en su caso, la gestión del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma.

El marco organizativo de las **Juntas Arbitrales de Consumo** se estableció inicialmente mediante el **Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo**, que preveía su constitución a través de convenios de colaboración entre la

Administración General del Estado y las administraciones territoriales —autonómicas o locales— que así lo solicitaran.

Actualmente, el **Real Decreto 713/2024, de 23 de julio**, por el que se aprueba el nuevo **Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo** —y se deroga el anterior Real Decreto 231/2008—, regula en su **artículo 4** que las Juntas Arbitrales territoriales se constituyen mediante convenio entre las administraciones públicas territoriales y el ministerio competente en materia de consumo.

En este marco, la **Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba** fue constituida inicialmente el **3 de marzo de 1995** mediante convenio con la Administración competente. Para adaptarse a la nueva regulación sobre convenios establecida en la **Ley 40/2015, de 1 de octubre**, de Régimen Jurídico del Sector Público —concretamente en el **Capítulo VI del Título Preliminar** y la **Disposición Adicional Octava**—, se firmó un **nuevo convenio de colaboración** entre el **Ministerio de Consumo, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía** y el **Ayuntamiento de Córdoba**, el cual fue inscrito en el **Registro de Convenios** el **30 de julio de 2021**.

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa que **la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba** está **acreditada** ante la Comisión Europea como **entidad de resolución alternativa de conflictos**, conforme a la resolución de la Directora General de Consumo de fecha 26 de agosto de 2022.

## **2. El Sistema Arbitral de Consumo**

### **2.1 Concepto y características generales**

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.

El Arbitraje de Consumo, se encuentra regulado en la actualidad por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio 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 de resolución son considerablemente más breves que los judiciales.
- **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 Sujetos interviniéntes 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 Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

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 será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.

Los empresarios que tengan la condición de personas físicas y desarrollen actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos, o mediante venta a distancia por canales diferentes, deberán identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.

Será competente para resolver sobre la admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad. Si en el ámbito territorial autonómico en el que el empresario desarrolla principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente para resolver sobre la oferta de adhesión la Junta Arbitral 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.

## **2.4 Procedimiento Arbitral**

### **2.4.1. Solicitud de arbitraje**

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. 32 RD 713/2024, de 23 de julio):

"a) Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor, así como dirección de correo electrónico, en caso de disponer de ella.

En caso de que la solicitud sea formulada mediante representante, se identificará al mismo, aportando documento acreditativo de dicha representación.

b) Número de Documento Nacional de Identidad, número de pasaporte o Número de Identidad de Extranjero. En caso de formular la solicitud mediante representante, se indicarán el documento o número de identidad de ambos.

c) En el caso de que la Junta Arbitral notifique las actuaciones arbitrales de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el consumidor podrá elegir que la práctica de la notificación se realice por medios electrónicos o en lugar físico.

d) Nombre, apellidos o razón social, NIF y domicilio del empresario reclamado, así como, si fuera conocida, su dirección a efectos de notificaciones. En caso de que el consumidor no disponga de alguno de estos datos, aportará cualquier otro dato que pueda resultar de interés para la completa identificación y localización del empresario reclamado.

e) Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones, determinando su cuantía, si tuviera carácter económico y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión. Se aportará, asimismo, cuanta documentación o pruebas sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio.

f) La respuesta del empresario a la reclamación interpuesta ante el mismo o, en caso de no haber sido atendida transcurrido un mes desde su presentación, se aportará acreditación de haber intentado la comunicación con aquél.

g) En su caso, copia del convenio arbitral.

h) Firma del solicitante, o de la persona que actúa en su representación, y lugar y fecha de aquella.”

Si la solicitud no reuniese los requisitos indicados, se requerirá a la parte reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de 10 días hábiles, con la advertencia de que, si no aportara la documentación requerida en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

#### **2.4.2. Determinación de la Competencia Territorial**

Corresponde a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje determinar la competencia territorial. En caso de que la Junta no resulte competente, deberá trasladar la

solicitud a la Junta Arbitral de Consumo que sí lo sea, en un plazo máximo de diez días hábiles desde la fecha de presentación.

La competencia territorial para conocer las solicitudes de arbitraje corresponde a la Junta Arbitral del lugar donde tenga su domicilio el consumidor reclamante. No obstante, cuando el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea, será competente la Junta Arbitral del domicilio del empresario reclamado.

En el caso de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba, su ámbito de competencia territorial se circunscribe al municipio de Córdoba.

#### **2.4.3. Admisión o inadmisión a trámite**

Una vez determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo y revisada la solicitud junto con la documentación presentada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente resolverá sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje, notificando dicha resolución al consumidor reclamante y al empresario reclamado en caso de que ya le hubiera sido trasladada a este la solicitud.

El arbitraje de consumo únicamente puede tramitarse en aquellos litigios, tanto nacionales como transfronterizos, que sean dirigidos contra empresarios por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea, siempre que versen sobre materias de libre disposición conforme a derecho y supongan una posible vulneración de derechos legal o contractualmente reconocidos.

**No podrán ser objeto de arbitraje de consumo** las controversias que:

- Se refieran a intoxicaciones, lesiones, fallecimientos o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de estos hechos, tal como establece el artículo 57.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).
- Involucren servicios públicos de interés general de carácter no económico o prestacional, ofrecidos por administraciones públicas.

Asimismo, la Presidencia de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación resulte infundada o no se aprecie vulneración de los derechos o intereses económicos legítimos de los consumidores y

usuarios.

- Si el litigio ya ha sido resuelto o está siendo tratado por un órgano jurisdiccional o por otra entidad acreditada e inscrita ante la Comisión Europea, conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, salvo que el consumidor acredite desistimiento del procedimiento previo.
- Si la solicitud ya fue inadmitida por otra Junta Arbitral o si otro órgano arbitral dio por finalizadas sus actuaciones por causas recogidas en el artículo 44, quedando abierta la vía judicial.
- Cuando el consumidor no haya intentado previamente resolver el conflicto directamente con el empresario, o no lo haya acreditado debidamente. No obstante, se admitirá la solicitud si ha transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó su reclamación sin obtener respuesta.
- Si ha transcurrido más de un año desde la presentación de la reclamación ante el empresario.
- Si la reclamación contiene expresiones vejatorias.

El plazo máximo para notificar la inadmisión será de **21 días naturales**, contados a partir del día siguiente a la recepción completa de la solicitud por la Junta Arbitral competente.

La resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud, en los supuestos recogidos en el artículo 2 del Real Decreto-ley 713/2024, de 23 de julio, **no pone fin a la vía administrativa** y puede ser impugnada por cualquiera de las partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.

El recurso podrá presentarse en el plazo de **un mes** desde la notificación de la resolución, bien directamente ante la Comisión, o bien ante la Presidencia de la Junta Arbitral que dictó la resolución. En este segundo caso, la Junta deberá remitir el recurso, junto con el expediente completo e informado, a la Comisión en el plazo de **15 días hábiles**.

La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo dispondrá de **tres meses** para dictar y notificar la resolución del recurso. Si no lo hace en ese plazo, se entenderá desestimado. Esta resolución **pone fin a la vía administrativa**.

En los demás casos, la resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud será definitiva en vía administrativa.

Finalmente, si tras la designación del órgano arbitral se impugna la resolución

de admisión por cualquier causa, corresponderá a dicho órgano decidir sobre su propia competencia, incluyendo la oposición a la admisión del procedimiento arbitral.

#### 2.4.4. Tramitación de la Solicitud

Una vez determinada la competencia territorial y no apreciándose causa alguna de inadmisión, la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo competente podrá dar lugar a dos posibles escenarios, según exista o no un convenio arbitral válidamente formalizado:

##### 1. Ausencia de convenio arbitral formalizado

En este caso, se trasladará la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, otorgándole un **plazo de diez días hábiles** para aceptar o rechazar el sometimiento al arbitraje. En caso de aceptación, el empresario deberá remitir su contestación a la reclamación, junto con la documentación y la propuesta de pruebas de las que pretenda valerse en el procedimiento.

En ese mismo acto, se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al conflicto. Si el empresario acepta el arbitraje, se entenderá **formalizado el convenio arbitral**. Si, además, presenta una propuesta de solución que es aceptada por el consumidor, se procederá a elevar el acuerdo alcanzado a **laudo conciliatorio**, salvo que ya conste su cumplimiento o que ambas partes renuncien expresamente a esta posibilidad.

En caso de que el empresario no acepte el arbitraje en el plazo establecido, se dictará resolución de **archivo de la solicitud**, quedando expedita la vía judicial. No obstante, se trasladará al consumidor cualquier propuesta de solución formulada por el empresario, en caso de que esta pudiera resolver total o parcialmente el conflicto.

##### 2. Existencia de convenio arbitral formalizado

Si ya existe un convenio arbitral válido, se acordará el **inicio del procedimiento arbitral** y se procederá a la **designación del órgano arbitral** que conocerá del litigio.

Se notificará a las partes, de forma individual o conjunta, las resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:

- La admisión a trámite de la solicitud (si no se hubiera notificado previamente).
- El inicio del procedimiento arbitral.

- La designación del órgano arbitral.

En la misma notificación, o en otra posterior, se trasladará la solicitud al empresario reclamado, junto con la documentación aportada por el consumidor, otorgándole un **plazo de diez días hábiles** para contestar. En su respuesta podrá presentar documentación, proponer pruebas y, si lo considera oportuno, formular reconvención.

También podrá invitarse al empresario a plantear una solución consensuada. Si las partes alcanzan un acuerdo, y existe convenio arbitral válido, el órgano arbitral dictará **laudo conciliatorio**, salvo que se considere imprescindible alguna actuación adicional o concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 36.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

### **Modalidad del Arbitraje: En Derecho o en Equidad**

El arbitraje podrá desarrollarse **en equidad** o **en derecho**. Para que el arbitraje se realice en derecho, es imprescindible que **ambas partes lo consientan expresamente**. En caso contrario, el procedimiento se tramitará en equidad, es decir, conforme al leal saber y entender del órgano arbitral.

El consumidor podrá solicitar en su reclamación que el arbitraje se realice en derecho. De igual modo, una empresa adherida previamente al Sistema Arbitral de Consumo (SAC) podrá haber establecido su preferencia por el arbitraje en derecho, o solicitarlo al recibir la reclamación.

Si el consumidor no acepta someterse al arbitraje en derecho y la empresa se encuentra adherida únicamente bajo esa modalidad, se le ofrecerá la posibilidad de optar por el arbitraje en equidad. Si accede, se podrá continuar con el procedimiento; en caso contrario, la solicitud no podrá tramitarse.

## **2.4.5. Órganos arbitrales**

### **Designación del órgano arbitral**

Una vez iniciado el procedimiento arbitral, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo procederá, mediante turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta, a designar el órgano que resolverá el conflicto. Dicha designación podrá corresponder a un árbitro único o a un colegio arbitral, en función de las características del caso y los criterios normativos establecidos.

### **Arbitraje unipersonal (árbitro único)**

El conocimiento del litigio corresponderá a un árbitro único, acreditado a

propuesta de la Administración pública, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando ambas partes lo acuerden expresamente.
- b) Cuando la cuantía de la pretensión sea inferior a 600 euros, salvo que la presidencia de la Junta, mediante resolución motivada, considere necesaria la designación de un órgano colegiado por la complejidad del asunto.
- c) Cuando las partes alcancen un acuerdo consensuado que se eleve a laudo conciliatorio, salvo que ya se hubiera designado un órgano colegiado con anterioridad, en cuyo caso este conservará su competencia.
- d) Cuando la presidencia de la Junta aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aun cuando la cuantía sea superior a 600 euros. En tal caso, deberá dejar constancia expresa de dicha circunstancia en el acto de designación.

Las partes podrán oponerse, de forma motivada y por mutuo acuerdo, a la designación de un árbitro único. La presidencia evaluará los motivos alegados y resolverá en consecuencia, pudiendo, si lo considera oportuno, designar un órgano arbitral colegiado. Esta decisión no será susceptible de impugnación.

### **Órgano arbitral colegiado**

En el resto de los casos, el litigio será conocido por un colegio arbitral compuesto por tres árbitros acreditados, seleccionados entre los propuestos por:

- La Administración pública,
- Las asociaciones de consumidores y usuarios, y
- Las organizaciones empresariales o profesionales.

El órgano colegiado actuará de forma conjunta, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes podrán solicitar, de común acuerdo, que la presidencia del órgano colegiado recaiga en un árbitro distinto, en atención a la especialidad del conflicto o cuando 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 y audiencia de las partes**

El trámite de audiencia deberá solicitarse con la debida antelación, notificándose a las partes que podrán presentar durante este proceso las alegaciones y pruebas que consideren necesarias para respaldar sus pretensiones. La audiencia podrá celebrarse por escrito, mediante firma convencional o electrónica, o de forma oral, ya sea de manera presencial o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la

identificación y comunicación directa de los participantes.

De la audiencia se levantará un acta, la cual será firmada por el secretario del órgano arbitral. Las partes podrán acordar la no celebración de audiencias; sin embargo, los árbitros estarán facultados para convocarlas en la fase correspondiente del procedimiento si así lo solicita alguna de las partes. Todas las alegaciones escritas, documentos y demás elementos aportados por una parte serán puestos a disposición de la contraparte, garantizando el derecho a la defensa y el debido proceso. Asimismo, los documentos, dictámenes periciales y demás medios probatorios en los que se fundamenten las decisiones arbitrales serán accesibles para ambas partes.

La ausencia de respuesta, la inactividad o la incomparecencia injustificada de alguna de las partes durante el trámite de audiencia o en cualquier etapa del procedimiento arbitral no conllevará al archivo del proceso. En tal caso, el procedimiento continuará hasta la emisión del laudo, que mantendrá plena validez siempre que el órgano arbitral cuente con los elementos suficientes para resolver la controversia con base en los hechos y documentos presentados.

Finalmente, 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. Asimismo, el silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se interpretarán como allanamiento ni como aceptación de los hechos alegados por la otra parte.

#### **2.4.7. Emisión del laudo**

El **laudo** es la resolución que pone fin al procedimiento arbitral de consumo, siendo la decisión que adopta el órgano arbitral sobre la controversia planteada entre el consumidor y el empresario o profesional.

Tiene la **misma eficacia que una sentencia judicial**, incluyendo efectos de **cosa juzgada**, y es **vinculante y ejecutivo** para ambas partes.

El laudo debe reunir las siguientes características:

- **Decisión colegiada:** Se adopta por mayoría simple de los miembros del órgano arbitral, resolviendo los empates el voto del presidente.
- **Forma escrita:** Su redacción debe realizarse siempre por escrito y de manera motivada.

- **Plazo ordinario:** Debe dictarse en un **máximo de 90 días naturales** desde el día siguiente al acuerdo de inicio del procedimiento.
- **Plazo excepcional:** En casos de especial complejidad, se puede **prorrogar el plazo otros 90 días naturales**, debiendo **comunicarse esta ampliación** a las partes interesadas.
- **Laudo conciliatorio:** Si las partes alcanzan un acuerdo consensuado durante el procedimiento, se dictará un laudo conciliatorio en un **plazo máximo de un mes** desde el inicio del procedimiento o desde que el acuerdo sea conocido por el órgano arbitral.

El laudo, por tanto, es la herramienta esencial para cerrar el procedimiento de forma eficaz, rápida y sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria.

#### 2.4.8. Recursos frente al 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.

Arbitraje.

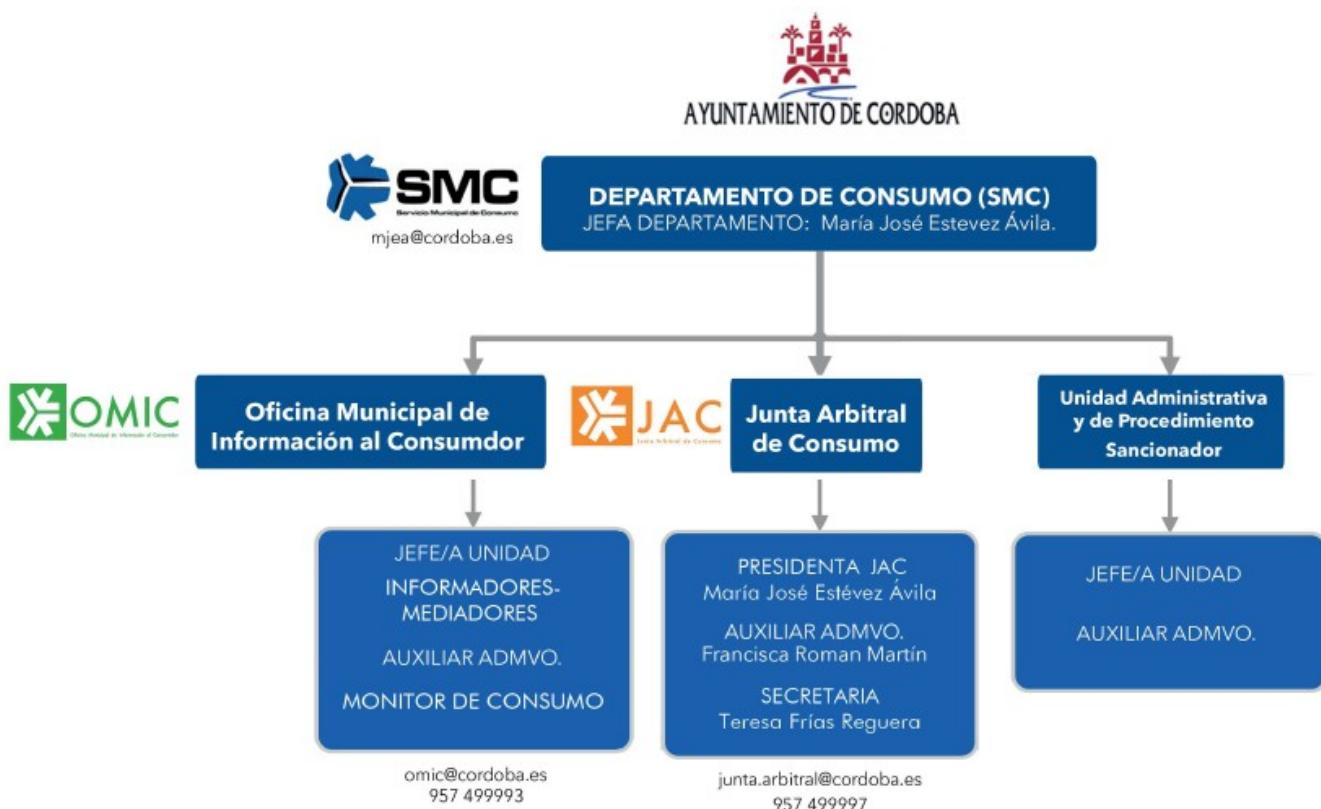
#### 2.4.9. Ejecución forzosa del laudo

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 organizativa de la Junta Arbitral de Consumo

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba está estructurada de forma que permite garantizar un funcionamiento ágil, imparcial y eficaz en la resolución de los conflictos y empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

A continuación, se presenta el organigrama del Departamento de Consumo, que refleja la distribución jerárquica y funcional de sus distintas unidades y personal responsable.



## 4. Recursos materiales de la Junta Arbitral de Consumo

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba se encuentra ubicada en **Avenida Gran Capitán, n.º 6**, una localización céntrica y bien comunicada, que facilita el acceso tanto a la ciudadanía como a los profesionales que intervienen en los procedimientos arbitrales. El espacio ha sido diseñado y acondicionado teniendo en cuenta las necesidades específicas del Servicio Arbitral, con una distribución funcional que permite un desarrollo eficiente de sus distintas actividades.

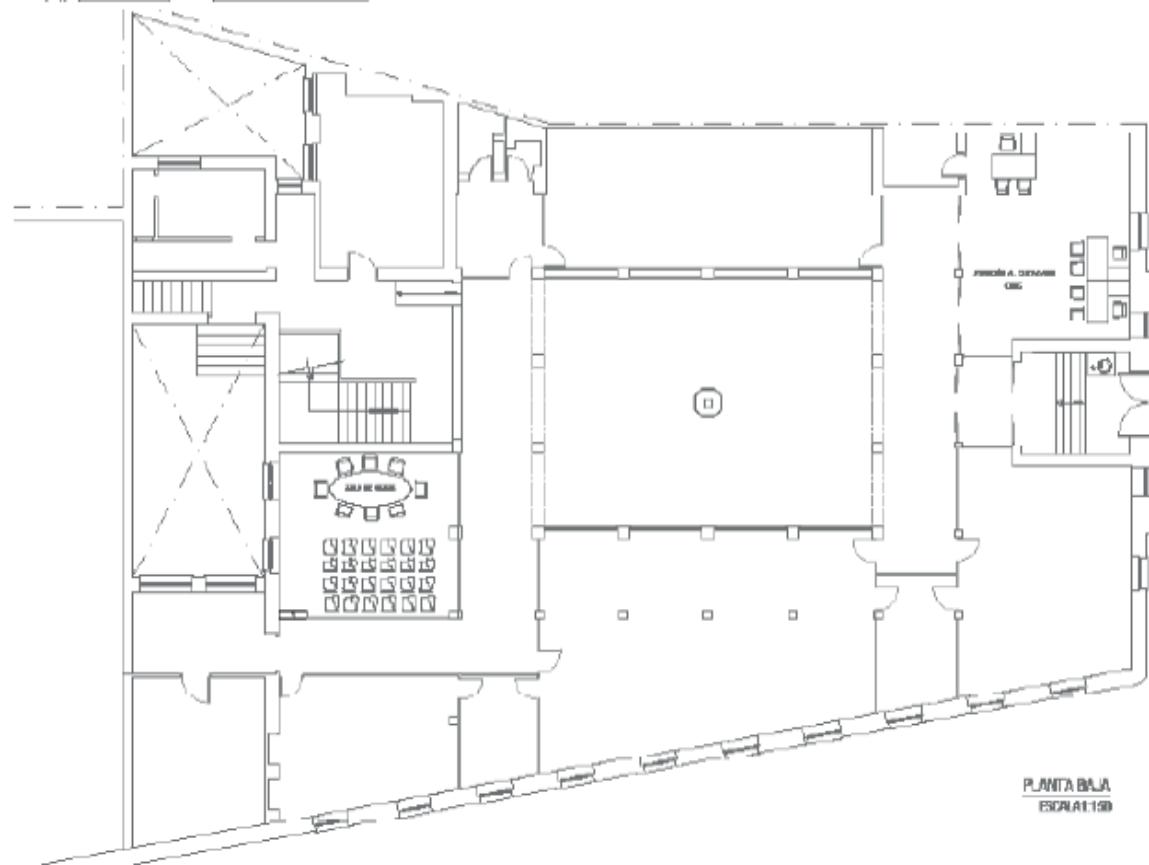
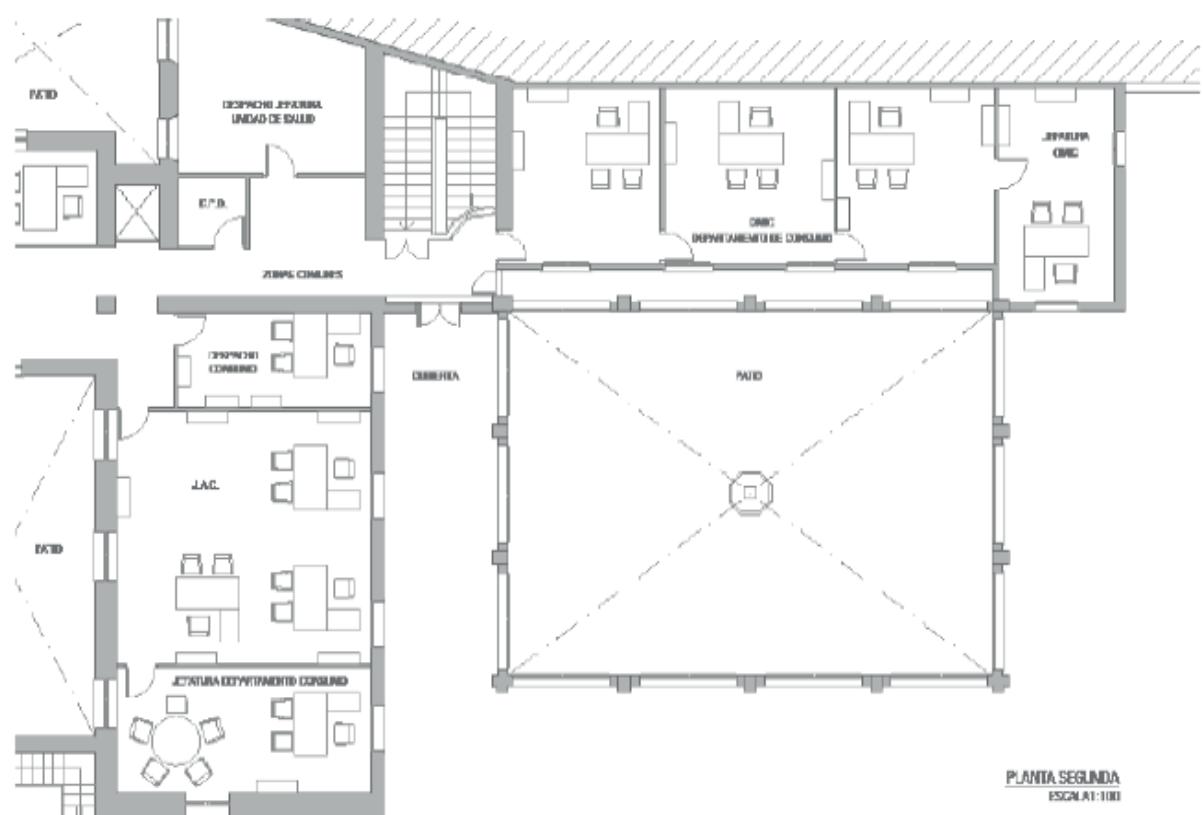
Los **planos de distribución** reflejan una organización clara de los espacios, que se estructuran en áreas diferenciadas y debidamente habilitadas para la **atención al público**, la **celebración de vistas arbitrales** y el **trabajo administrativo** del personal técnico y de apoyo.

En la **planta baja** se ubica la **sala de vistas**, dotada con equipamiento tecnológico de última generación, incluyendo sistemas de **videoconferencia** y **grabación de audiencias**, lo que permite garantizar la participación telemática de las partes cuando sea necesario, así como la documentación y trazabilidad de los procedimientos. Esta sala ha sido concebida para ofrecer un entorno accesible, cómodo y adecuado para el desarrollo de las audiencias, en consonancia con los principios de transparencia, imparcialidad y eficacia que rigen el Sistema Arbitral de Consumo.

Por su parte, en la **segunda planta** se sitúan las **oficinas del personal técnico y administrativo**, desde las cuales se coordinan las tareas de gestión y tramitación de expedientes, atención al público y relación con otras entidades e instituciones. Estos espacios han sido diseñados para favorecer un entorno de trabajo eficiente, colaborativo y respetuoso con la privacidad y las necesidades operativas del servicio.

En conjunto, la ubicación, distribución y dotación de las instalaciones responden a criterios de funcionalidad, accesibilidad y calidad.

A continuación, se presentan los planos de planta baja y segunda del edificio, que permiten visualizar gráficamente la organización de los espacios descritos:



## 5. Resumen de la actuación de la Junta Arbitral de Consumo

Durante el ejercicio 2024, esta Junta Arbitral de Consumo trató un total de 116 solicitudes de arbitraje.

### 5.1 Resolución de procedimientos

Del total de procedimientos admitidos, **30 se resolvieron mediante laudo arbitral**, distribuidos del siguiente modo:

- **24 laudos dictados en equidad**
- **6 laudos dictados en derecho**

### 5.2 Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo

Durante el año 2024 se registraron **18 nuevas ofertas públicas de adhesión**, alcanzando así un total acumulado de **1875 empresarios adheridos** a fecha de 31 de diciembre de 2024.

### 5.3 Análisis por Sectores Reclamados

Los sectores que concentraron el mayor número de reclamaciones fueron **telecomunicaciones, servicios básicos y otros servicios**, que representaron conjuntamente cerca del **73%** del total de solicitudes.

A continuación, se detalla el número de solicitudes de arbitraje recibidas por sector:

Sector	Total Solicitudes
Telecomunicaciones	33
Servicios Básicos	29
Otros Servicios	26
Bienes de Consumo	13
Transporte	5
Ocio / Restauración / Viajes	5
Servicios Financieros	2
Servicios de Asistencia Técnica	2
Vivienda	1

