



Escuela Andaluza de Salud Pública  
CONSEJERÍA DE SALUD

# Informe global de **Resultados** de los **Talleres**

## IV Encuentro Juntas Arbitrales de **Consumo** en **Andalucía**

Escuela Andaluza de Salud Pública

03 de octubre de 2016







## ÍNDICE

Presentación	4
Objetivos del taller	6
Metodología	6
Resultados de los Talleres	10
<i>Resultados Grupo 1 A: Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a otras Administraciones.</i>	<i>11</i>
<i>Resultados Grupo 1 B: Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a otras Administraciones.</i>	<i>18</i>
<i>Resultados Grupo 2: Estatuto y régimen jurídico de las personas que ejercen la función arbitral</i>	<i>24</i>
<i>Resultados Grupo 3: Censo de empresas adheridas al arbitraje de consumo</i>	<i>30</i>
Espacio Virtual	31
Anexo 1: Listado de Participantes en los Talleres	31



## PRESENTACIÓN

El Arbitraje de Consumo es un Servicio Público que las Administraciones Públicas, en colaboración con las organizaciones empresariales o profesionales y de personas consumidoras y usuarias, presta a través de sus funcionarios, funcionarias y de órganos administrativos especializados -las Juntas Arbitrales de Consumo- poniéndose a disposición de la ciudadanía para resolver los conflictos en materia de consumo de una manera eficaz, sencilla, gratuita, rápida, voluntaria y de calidad, con efectos vinculantes y ejecutivos. El Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, que son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes, como a las personas que desempeñan la función arbitral y a la ciudadanía en general.

El Sistema Arbitral de Consumo cumple, al menos, con las siguientes funciones:

- Resolución de conflictos de consumo mediante arbitraje.
- Resolución de conflictos de consumo a través de la mediación.
- Información a empresas, personas consumidoras, administraciones y organizaciones.
- Mejora de la calidad y competitividad de las empresas y profesionales a través de la adhesión.
- Mejora de la confianza de la clientela.
- Concertación de agentes de consumo.

El procedimiento arbitral se rige por la normativa básica dictada por el Estado en la materia, la experiencia acumulada en estos años y el ejemplo de otras Comunidades Autónomas hacen aconsejable regular la organización y el funcionamiento administrativo de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, así como establecer una serie de principios, criterios e instrumentos que faciliten la cooperación entre las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas.

Este documento recoge los resultados procedentes de la reflexión, la interacción y el consenso que, en este marco, llevaron a cabo las personas participantes en la Jornada de



Consumo celebrada el 03 de octubre de 2016 en la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP).

Las personas asistentes a la Jornada se organizaron en grupos desarrollando su tarea en talleres específicos, con los objetivos de hacer nuevas propuestas de inclusión o modificación del texto normativo elaborado por la Dirección General de Consumo. Este documento recoge los resultados globales del trabajo de los diferentes talleres realizados.

Tras esta presentación, el informe recoge en un apartado la metodología utilizada durante las sesiones de trabajo, para inmediatamente después exponer los principales resultados globales de cada uno de los talleres.

Una vez elaborados los informes de cada grupo de trabajo se ha procedido a la creación de un espacio web en el campus de docencia de la EASP, para poder compartir con los profesionales el contenido de las jornadas del día 03 de octubre, así como los resultados descritos en los informes. Este espacio también sirve como punto de encuentro e intercambio de ideas y opiniones al respecto de la creación de la nueva Normativa. En este informe se recoge un apartado donde se explica con más detenimiento los contenidos de dicho espacio.



## OBJETIVOS DEL TALLER

- Identificar nuevas propuestas de inclusión o modificaciones para la futura Normativa de Arbitraje de Consumo en Andalucía.
- Priorizar las nuevas propuestas de inclusión o modificaciones que hayan surgido en el grupo.

## METODOLOGÍA

A las Jornadas han asistido un total de 71 personas

Provincia	Mujer		Hombre		Total	% Provincias
Almería	3	75%	1	25%	4	6%
Cádiz	3	50%	3	50%	6	8%
Córdoba	3	60%	2	40%	5	7%
Granada	18	64%	10	36%	28	39%
Jaén	3	60%	2	40%	5	7%
Huelva	0	0%	1	100%	1	1%
Málaga	0	0%	4	100%	4	6%
Sevilla	8	47%	9	53%	17	24%
No Andalucía	0	0%	1	100%	1	1%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>54%</b>	<b>33</b>	<b>46%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Los grupos de trabajo de los talleres se han organizado según el ámbito de actividad de los y las participantes: 2 grupos de profesionales de la Administración Pública, 1 grupo de Juntas Arbitrales, 1 grupo de Empresariado. Cada grupo ha contado con dos profesionales EASP como apoyo metodológico para llevar a cabo su tarea.



A los talleres de trabajo han asistido un total de 60 personas que se han distribuido de la siguiente manera:

Grupo	Ámbito	Nº de participantes
<b>1 A</b>	Administración Pública	14
<b>1 B</b>	Administración Pública	15
<b>2</b>	Juntas Arbitrales	22
<b>3</b>	Empresariado	9

En el Anexo 1 se puede consultar el listado de participantes en estos talleres de trabajo.

La actividad del taller se ha dividido en tres partes, en las dos primeras se ha seguido una técnica estructurada de ideación, debate y consenso con priorización y la última parte ha consistido en una exposición en plenario de los resultados obtenidos.



## PRIMERA PARTE: Identificación de nuevas propuestas de inclusión y modificaciones para la futura Normativa del Arbitraje de Consumo en Andalucía.

La primera parte ha tenido una duración aproximada de 1 hora.

Esta primera fase de identificación de nuevas propuestas o modificaciones se llevó a cabo en relación a las materias que deberían regular la futura normativa. Concretamente cada grupo de trabajo se centró en un tema que se concretaba en las siguientes líneas del Decreto:

TALLER	LÍNEA DE TRABAJO EN EL DECRETO
<b>Grupos 1 A y 1 B</b> Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a otras Administraciones, análisis de su ámbito de aplicación, fórmulas colaborativas.	III.1. Disposiciones generales.
	III.2. Estructura y funcionamiento de la JACA.
	III.4. La mediación en el procedimiento arbitral.
	III.5. Mecanismos de cooperación.
<b>Grupo 2</b> Estatuto y régimen jurídico de las personas que ejercen la función arbitral, procedimientos habilitados para su inicio y fin.	III.1. Disposiciones generales (d).
	III.3. El Estatuto del árbitro de consumo.
	III.4. La mediación en el procedimiento arbitral (f,g)
<b>Grupo 3</b> Censo de empresas adheridas al arbitraje de consumo.	III.1. Disposiciones generales (d).
	III.2. Estructura y funcionamiento de la JACA (f, g).
	III.4. La mediación en el procedimiento arbitral (c,d,e).
	III.6. Las empresas adheridas.

En la primera fase se dividió a los participantes en pequeños subgrupos y se les pidió que generaran propuestas sobre cada línea de trabajo para finalmente llegar a un máximo de tres modificaciones o propuestas de inclusión por cada línea de trabajo y grupo. Para ello se formuló la siguiente pregunta:

*En el marco del texto normativo facilitado ¿Qué nuevas propuestas de inclusión y/o modificaciones podrían ser incorporadas en el futuro Decreto sobre Regulación del Arbitraje de Consumo en Andalucía para las siguientes líneas de trabajo?*





## **SEGUNDA PARTE: Exposición de resultados de cada subgrupo y priorización de las nuevas inclusiones o modificaciones**

La segunda parte del taller ha tenido una duración aproximada de 45 minutos.

En esta parte se han realizado varias rondas de intervención en la que cada grupo ha propuesto sus modificaciones o nuevas inclusiones al texto normativo.

Tras la intervención de todos los grupos se han asociado algunas ideas similares.

Posteriormente, se ha utilizado una técnica de priorización para ordenar estos problemas y aspectos mejorables según criterios de relevancia. Cada participante disponía de 2 puntos para asignar a los problemas que consideró más relevantes.

*¿Qué propuestas de inclusión o modificaciones consideras imprescindible compartir en el plenario en relación con el nuevo texto normativo?*

Finalmente se cerró una propuesta final del grupo con las modificaciones y/o inclusiones más votadas (3 propuestas por cada grupo).

## **PLENARIO Sesión en plenario. Presentación de principales resultados**

Para concluir el taller se ha realizado un plenario en el que una persona de cada grupo ha presentado los resultados más votados de su grupo al resto de participantes en la Jornada.



# Resultados de los Talleres



---

*Resultados Grupo 1 A:  
Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a  
otras Administraciones.*

---



## 1. Desarrollo de la **sesión grupal**

El ambiente de trabajo fue en todo momento cordial entre las personas participantes. El grupo se dividió en 3 subgrupos que funcionaron de manera diversa, aunque en algún caso tuvieron que volver a consultar la documentación, por lo que tuvieron menos tiempo para generar y consensuar propuestas. En otros casos se inició directamente la discusión sin la primera etapa de reflexión individual.

Durante la presentación de las propuestas, dos de ellas tuvieron que ser redactadas de nuevo por consenso del grupo para mejorar su comprensión y hacerlas factibles. También durante esta fase surgió una nueva propuesta sobre el procedimiento de elaboración de la norma que se incorporó al panel por consenso.



## 2. Identificación de **nuevas propuestas de inclusión y modificaciones** para la futura Normativa del Arbitraje de Consumo en Andalucía.

Las nuevas propuestas de inclusión o modificaciones al texto normativo son:

<b>Disposiciones generales</b>
<b>Nuevas propuestas</b>
1. Sería obligatoria la adhesión al SAC: <ul style="list-style-type: none"><li>• Incluir en los pliegos de condiciones de contratación como punto a baremar aquellas empresas adheridas al SAC.</li><li>• Obligatoriedad en las empresas públicas de prestación de servicios.</li><li>• Obligatoriedad para empresas concesionarias de servicios públicos.</li></ul> <i>(Nueva redacción consensuada tras el debate en grupo)</i>
2. Modelos y Formularios Únicos y Básicos adaptables a las necesidades de cada Administración.
3. Adaptación del Decreto a la Ley 39 y 40 de 2015, y sus exigencias al procedimiento administrativo telemático.
4. a) Adaptar la <i>normativa?</i> a la ley 30/92 a las nuevas leyes 39 y 40/2015 y sus exigencias de procedimiento administrativo telemático.
<b>Modificaciones al texto normativo</b>
1. Normativa aplicable: referencia expresa a la Ley 13/2003 de Defensa de los Consumidores.
2. Sustituir la voluntariedad de la norma por el término preferentemente.
3. Obligación para Empresas Públicas, Agencias Públicas, Suministros básicos, concesiones administrativas



## Estructura y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo

### Nuevas propuestas

1. Regulación de secciones de los ámbitos de las reclamaciones más realizadas (sector Teleco y Eléctrico)
2. Apartado d): Vicepresidente para suplir al presidente
3. Apartado g) Añadir: "Sin perjuicio del procedimiento establecido en la norma nacional"
4. Validar experiencia en puesto de Secretaría.

### Modificaciones al texto normativo

1. Modificación del apartado d) Funciones de la Secretaría, en el que se impone la titulación de la licenciatura de derecho, considerar la experiencia profesional de aquellas personas que se encuentran desarrollando la función sin esa titulación.
2. Apartado c): suprimir condición de ser Jefe de Servicio
3. ¿"Junta Arbitral Turística de Málaga"?=>"Junta Arbitral Turística" ubicada en Málaga

## Mediación en el procedimiento arbitral

### Nuevas propuestas

1. Regulación del procedimiento de mediación. Poner énfasis en las actuaciones o tareas mediadoras para *evitar?* o emitir un laudo
2. En el apartado g) Censo de mediadores: incorporar la posibilidad de incluir personal de las OMIC como miembros de ese censo debido a su experiencia profesional en la mediación, siendo exigible para ello experiencia y/o formación.
3. Regulación General de Mediación en Consumo en Andalucía.
4. Regulación de la mediación en el consumo por ley (general). Necesidad de crear una estructura de mediación desde las OMIC a las Juntas Arbitrales



## Mecanismos de participación y cooperación

### Nuevas propuestas

1. Implantar las Audiencias por videoconferencia, a través de convenios con los Ayuntamientos. Esta propuesta se repite con la siguiente redacción: Implantar las Audiencias por videoconferencia para agilizar y racionalizar esfuerzos.
2. Fomentar una formación homogénea y rigurosa del personal del S.A.C. con cooperación efectiva con las Administraciones competentes (hay experiencias en otras Comunidades: Murcia, Santander, Madrid)
3. Fomentar en campañas de adhesión de empresas a arbitraje (S.A.C.)
4. Creación de algún Foro de encuentro (FAMP) para participar la Administración local en forma ACTIVA en la creación de la NORMA
5. Que la formación sea extensiva también para personal de OMIC.

### Modificaciones al texto normativo



### 3. Priorización de las nuevas inclusiones o modificaciones

En la tabla que aparece a continuación se presentan las propuestas de inclusión o modificaciones más votadas por el grupo.

<b>Nuevas inclusiones o modificaciones</b>	
<b>Disposiciones generales</b>	<b>Puntuación</b>
Sería obligatoria la adhesión al SAC: <ul style="list-style-type: none"><li>• Incluir en los pliegos de condiciones de contratación como punto a baremar aquellas empresas adheridas al SAC.</li><li>• Obligatoriedad en las empresas públicas de prestación de servicios.</li><li>• Obligatoriedad para empresas concesionarias de servicios públicos.</li></ul>	4
Sustituir la voluntariedad de la norma por el término preferentemente.	3
Modelos y Formularios Únicos y Básicos adaptables a las necesidades de cada Administración.	2
<b>Estructura y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	<b>Puntuación</b>
Regulación de secciones de los ámbitos de las reclamaciones más realizadas (sector Teleco y Eléctrico)	2
Modificación del apartado d) Funciones de la Secretaría, en el que se impone la titulación de la licenciatura de derecho, considerar la experiencia profesional de aquellas personas que se encuentran desarrollando la función sin esa titulación.	2
<b>Mediación en el procedimiento arbitral</b>	<b>Puntuación</b>
En el apartado g) Censo de mediadores: incorporar la posibilidad de incluir personal de las OMIC como miembros del censo debido a su experiencia profesional en la mediación, siendo exigible para ello experiencia y/o formación.	3
Regulación del procedimiento de mediación. Poner énfasis en las actuaciones o tareas mediadoras para evitar? o emitir un laudo.	1
Regulación general de Mediación en Consumo en Andalucía.	1





Mecanismos de participación y cooperación	Puntuación
Implantar las audiencias por videoconferencia, a través de convenios con los Ayuntamientos.	4
Creación de un Foro de encuentro (FAMP) para participar la Administración local de forma ACTIVA en la creación de la NORMA.	4



---

*Resultados Grupo 1 B:  
Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a  
otras Administraciones.*

---



## 1. Desarrollo de la **sesión grupal**

El grupo trabajó de forma fluida, sin complicaciones, ajustándose a la dinámica de trabajo y a los plazos de tiempo estimados. Trabajaron adecuadamente en subgrupos, intercambiando ideas, pero tuvieron cierta dificultad para trasladar lo debatido a propuestas concretas.

El grupo mostró un amplio consenso al destacar la propuesta considerada como imprescindible para trasladar al plenario, concentrándose casi todos los votos en la propuesta más votada, seguida a distancia por las siguientes más votadas.

Después de las votaciones individuales y tras comprobar cuáles eran las propuestas de mayor puntuación para trasladar al plenario, se generó un debate en el grupo general.

Algunas personas consideraban que las dos propuestas referidas a “Mediación en el procedimiento arbitral” eran contradictorias. Otras que, más que contradictorias, eran complementarias. Finalmente, el grupo llegó a un consenso, acordando que lo ideal sería alcanzar lo que se propone en la más votada y de no conseguirlo, se pasaría a la siguiente. A la hora de presentar en el plenario se modificó la redacción de la segunda propuesta, para que el grupo estuviera más conforme con la idea planteada, obteniendo así un mayor consenso en cuanto a los resultados a presentar como síntesis del trabajo desarrollado.



## 2. Identificación de **nuevas propuestas de inclusión y modificaciones** para la futura Normativa del Arbitraje de Consumo en Andalucía.

Las nuevas propuestas de inclusión o modificaciones al texto normativo son:

<b>Disposiciones generales</b>
<b>Nuevas propuestas</b>
1. Aparte del sello de calidad de las Juntas Arbitrales, buscar otro tipo de incentivos para animar a las empresas a formar parte del sistema arbitral (incentivos tributarios, etc.)
2. Medios de difusión del arbitraje para acercarlo a las personas consumidoras y estímulo al sector empresarial. Informar y formar para acercar el arbitraje tanto a personas consumidoras como al empresariado.
<b>Modificaciones al texto normativo</b>
1. Diferenciar claramente lo que es la mediación que establece la normativa de lo que es la mediación que realizan las OMIC, servicios de consumo, etc.)
2. Recoger en el texto la normativa reguladora del procedimiento administrativo y del régimen jurídico de las administraciones públicas, que entró en vigor en octubre de 2015 (Ley 39/15 y Ley 40/15).

<b>Estructura y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo</b>
<b>Nuevas propuestas</b>
1. Descentralización de las sedes de las juntas arbitrales: delegaciones a nivel provincial.
2. Propuesta de adhesión al sistema arbitral de todas aquellas entidades financieras adheridas al código de buenas prácticas.
<b>Modificaciones al texto normativo</b>
1. Excluir principios de funcionamiento de las Juntas Arbitrales: audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.
2. Requisito de titulación en Derecho para realizar las funciones de secretaría de la Junta y del órgano arbitral.
3. Sustituir la palabra “Tribunal” por “Junta”, ya que “Tribunal” puede causar confusión.
4. Proponer tiempos máximos de arbitraje.



## Mediación en el procedimiento arbitral

### Nuevas propuestas

1. Coordinación para saber si la en las OMICs se ha realizado mediación sin avenencia, para evitar proponerlo de nuevo y reducir los tiempos.
2. Puesto que la regulación de la mediación es competencia exclusiva de Comunidad Andaluza, debería de aprovechar la oportunidad de regular la mediación con carácter general para todos los órganos de consumo, dejando a las Juntas Arbitrales su función arbitral (salvaguardando la función de conciliación en audiencia), de manera que exista un filtro de casos que se eleven a la Junta Arbitral.

### Modificaciones al texto normativo

1. Sustituir el concepto de “Junta Arbitral” por “Colegio Arbitral”, intentando que la persona secretaria que participa en la mediación sea diferente de la persona que realiza la secretaría de Colegios Arbitrales. Se tiene que conocer del asunto.
2. La regulación de la mediación intra-arbitral y por el Servicio Andaluz de Consumo tiene naturaleza administrativa. Decir que no tiene naturaleza administrativa es una contradicción.

## Mecanismos de participación y cooperación

### Nuevas propuestas

1. Reuniones periódicas de las Juntas Arbitrales en los distintos ámbitos.
2. Elaboración de un modelo de convenio consensuado entre las diferentes administraciones para aplicar la presente norma.
3. Que la composición del Consejo Andaluz de Arbitraje de Consumo sea por cuatro años y rotativo a nivel municipal y provincial. (“Siempre les toca a los mismos”).



### 3. Priorización de las nuevas inclusiones o modificaciones

En la tabla que aparece a continuación se presentan las propuestas de inclusión o modificaciones más votadas por el grupo.

<b>Nuevas inclusiones o modificaciones</b>	
<b>Disposiciones generales</b>	<b>Puntuación</b>
Diferenciar claramente lo que es la mediación que establece la normativa de lo que es la mediación que realizan las OMIC, servicios de consumo, etc.)	4
Aparte del sello de calidad de las Juntas Arbitrales, buscar otro tipo de incentivos para animar a las empresas a formar parte del sistema arbitral (incentivos tributarios, etc.)	3
Medios de difusión del arbitraje para acercarlo a las personas consumidoras y estímulo al sector empresarial. Informar y formar para acercar el arbitraje tanto a personas consumidoras y usuarias como al empresariado.	1
<b>Estructura y funcionamiento de la JACA</b>	
Requisito de titulación en Derecho para realizar las funciones de secretaría de la Junta y del órgano arbitral.	3
Descentralización de las sedes de las juntas arbitrales: delegaciones a nivel provincial.	1
<b>Mediación en el procedimiento arbitral</b>	
<b>Puntuación</b>	
Puesto que la regulación de la mediación es competencia exclusiva de Comunidad Andaluza, debería de aprovechar la oportunidad de regular la mediación con carácter general para todos los órganos de consumo, dejando a las Juntas Arbitrales su función arbitral (salvaguardando la función de conciliación en audiencia), de manera que exista un filtro de casos que se eleven a la Junta Arbitral.	14
Coordinación para saber si la en las OMICs se ha realizado mediación sin avenencia, para evitar proponerlo de nuevo y reducir los tiempos.	4



\*Nota: ninguna de las propuestas de la línea de “Mecanismos de participación y cooperación en materia de arbitraje de consumo en Andalucía” recibió el voto de alguien del grupo durante la priorización.



---

*Resultados Grupo 2:  
Estatuto y régimen jurídico de las personas que ejercen la  
función arbitral*

---





## 1. Desarrollo de la **sesión grupal**

La jornada de trabajo se desarrolla de manera dinámica y participativa. Se toman de manera ágil las decisiones como la elección de portavoces de los subgrupos y portavoz de del grupo de trabajo para el plenario.

Los subgrupos de trabajo plantearon la dificultad de poder plasmar su opinión sobre el apartado d) de Disposiciones Generales, ya que se trataba de los Modelos de Formularios, y no tenían acceso a los mismos. Se pidió desde la organización de las Jornadas la asistencia por parte de Daniel Escalona en el grupo para aclarar este tema.

La sesión es productiva y se alcanza el consenso con facilidad.



## 2. Identificación de **nuevas propuestas de inclusión y modificaciones** para la futura Normativa del Arbitraje de Consumo en Andalucía.

Las nuevas propuestas de inclusión o modificaciones al texto normativo son:

<b>Disposiciones generales (D)</b>
Nuevas propuestas
1. Incluir otros modelos de formularios (p.e. Desistimiento, archivo, recurso, etc.).
Modificaciones al texto normativo
1. La “no cumplimentación del formulario” no puede ser causa de inadmisión, ya que va en contra del principio de flexibilidad y del carácter “no formal” del arbitraje.
2. No obligatoriedad del uso del formulario.
3. El procedimiento tal y como se ha previsto puede provocar dilaciones y costes.
4. Necesidad de emplear un distintivo de “empresa adherida” de uso obligatorio que exprese las limitaciones de ámbito territorial que les afecten.
<b>Estatuto del árbitro de consumo</b>
Nuevas propuestas
1. Obligación de las Juntas Arbitrales de proporcionar formación continua y actualizada a los árbitros acreditados y en el caso de funcionarios, que se acredite una experiencia mínima como secretario de la Junta Arbitral.
2. Derecho a formación accesible.
3. Necesidad de unificar criterios para definir el árbitro único (p.e. en situaciones de conflictos repetitivos).
4. Necesidad de unificar criterios para la acreditación como árbitro.



#### Modificaciones al texto normativo

1. El árbitro no puede considerarse un mero colaborador voluntario en función de los deberes y obligaciones que se le imputan como partícipe de la prestación de un servicio público, ni puede retribuirse como destinatario de una indemnización que no responde a una pérdida patrimonial ni a lesión de sus intereses, si no a la mera disposición de su tiempo.
2. Es necesario plantearse el régimen de responsabilidad sobre los actos del colegio arbitral, entendiéndose que de ello responde la Administración Pública que sustenta el servicio público que se presta a la ciudadanía a través de esta herramienta.
3. No responsabilidad personal del árbitro.
4. La responsabilidad civil es objetiva de la Junta arbitral sin perjuicio de que esta repita contra el árbitro incumplidor.

#### Mediación en el procedimiento arbitral (F,G)

##### Nuevas propuestas

1. Equiparar la formación requerida con una experiencia mínima acreditada como árbitro.
2. Dudas sobre si la formación de 20h es adecuada y sobre si es estatuto es parecido al de árbitro.

##### Modificaciones al texto normativo

1. En mediación no se asesora ni se emiten propuestas por parte del mediador/a. El mediador/a no actúa como testigo y no realiza práctica de pruebas (Análisis).
2. La figura del mediador/a que se prevé no es compatible con la práctica actual en cuanto a la habitual gestión de esta práctica por los funcionarios /as con más buena voluntad que medios. Parece más lógico adaptarse a la realidad de la práctica menos formal y más eficaz.



### 3. Priorización de las nuevas inclusiones o modificaciones

En la tabla que aparece a continuación se presentan las propuestas de inclusión o modificaciones más votadas por el grupo.

Las ideas similares se agruparon y se votaron conjuntamente.

Nuevas inclusiones o modificaciones	
Disposiciones generales (D)	Puntuación
La “no cumplimentación del formulario” no puede ser causa de inadmisión, ya que va en contra del principio de flexibilidad y del carácter “no formal” del arbitraje.	4
No obligatoriedad del uso del formulario.	
Estatuto del árbitro de consumo	Puntuación
Obligación de las Juntas Arbitrales de proporcionar formación continua y actualizada a los árbitros acreditados y en el caso de funcionarios, que se acredite una experiencia mínima como secretario de la Junta Arbitral.	9
Derecho a formación accesible.	
El árbitro no puede considerarse un mero colaborador voluntario en función de los deberes y obligaciones que se le imputan como partícipe de la prestación de un servicio público, ni puede retribuirse como destinatario de una indemnización que no responde a una pérdida patrimonial ni a lesión de sus intereses, si no a la mera disposición de su tiempo.	9
Es necesario plantearse el régimen de responsabilidad sobre los actos del colegio arbitral, entendiendo que de ello responde la Administración Pública que sustenta el servicio público que se presta a la ciudadanía a través de esta herramienta.	
No responsabilidad personal del árbitro.	
Necesidad de unificar criterios para definir el árbitro único (p.e. en situaciones de conflictos repetitivos).	4



La responsabilidad civil es objetiva de la Junta arbitral sin perjuicio de que esta repita contra el árbitro incumplidor.	1
<b>Mediación en el procedimiento arbitral (F,G)</b>	<b>Puntuación</b>
La figura del mediador/a que se prevé no es compatible con la práctica actual en cuanto a la habitual gestión de esta práctica por los funcionarios /as con más buena voluntad que medios. Parece más lógico adaptarse a la realidad de la práctica menos formal y más eficaz	2
Equiparar la formación requerida con una experiencia mínima acreditada como árbitro.	1



---

*Resultados Grupo 3:*  
*Censo de empresas adheridas al arbitraje de consumo*

---



## 1. Desarrollo de la **sesión grupal**

Participaron en este grupo de trabajo 9 personas de diferentes ámbitos profesionales de las 12 inicialmente convocadas (más información en Anexo 1).

Tras una breve ronda de presentación, se procedió a la exposición del desarrollo de la sesión a cargo de Eva Martín y Pilar Navarro. De acuerdo a la metodología propuesta para dar respuesta a los objetivos planteados se organizaron 3 subgrupos de trabajo, conformados cada uno de ellos por 3 personas procurando la diversidad de perfiles y evitando la coincidencia de personas de la misma empresa. Por otro lado, se comunicó la importancia de designar a una persona para que ejerciera de portavoz en la sesión en plenario que posteriormente se iba a desarrollar presentándose voluntario D. Antonio Plaza.

Cada subgrupo, ocupó un espacio en la sala de reunión y desarrollaron un rico y productivo trabajo marcado por el trabajo en equipo y el diálogo y búsqueda del consenso con las aportaciones y reflexiones que inicialmente trabajaron individualmente sobre los temas sobre los que se les pidió trabajar.

Sobre los temas que se este grupo debía tratar destacar:

- Línea 1. Disposiciones generales (apartado d). En relación con este punto el grupo plantea la idoneidad de contar con el *Modelo de solicitud de arbitraje* presentado por D. Daniel Escalona en su conferencia “Regulación del Arbitraje de Consumo en Andalucía”. Se comentó la falta de elementos de referencia para poder revisar y aportar mejoras ya que no se conocían dichos documentos. Se aportó una fotocopia a cada subgrupo del modelo. Asimismo, se solicita que reflexionen sobre aspectos más generales tales como si es necesario incorporar algún otro modelo específico o sobre los aspectos básicos que deben consignar esos formularios.



## 2. Identificación de **nuevas propuestas de inclusión y modificaciones** para la futura Normativa del Arbitraje de Consumo en Andalucía.

A continuación, se muestran las nuevas propuestas de inclusión o modificaciones al texto normativo trabajadas y consensuadas por los subgrupos. De acuerdo a la metodología propuesta los subgrupos debían aportar para cada tema un aspecto (máximo dos) a incluir o modificar que son los que se presentan en la siguiente tabla. No obstante, en el anexo 3 se incluyen las aportaciones individuales realizadas por cada asistente.

<b>Disposiciones generales (d)</b>
Nuevas propuestas
1. No vincular los formularios a la normativa, remitir a un catálogo flexible.
2. Adhesión con flexibilidad.
3. Información del distintivo pero también del nivel de adhesión (ilimitada o limitada)
Modificaciones al texto normativo
1. Crear formulario de “baja”: cambiar el término por baja, antes era denuncia.
2. Incluir modelo de resolución de disfunción del sistema arbitral.

<b>Estructura y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo (f, g)</b>
Nuevas propuestas
1. Carácter territorial autonómico, con oficina en cada provincia, secretaria propia y gestión de censo propio de empresas (f)
2. Sección arbitraje turístico: Incluir una sección en Andalucía occidental, para dar cobertura a toda Andalucía. Que también se reporte el alcance de los procedimientos gestionados, fomentando la adhesión en función a las potencialidades del sistema (f)
3. Necesidad de definir labores de tasación (g)
4. Que se garanticen, tanto en la mediación como en el arbitraje, los derechos de las partes con la necesaria seguridad jurídica (g)





#### Modificaciones al texto normativo

1. Sin sentido juntas arbitrales técnicas, especializar el colegio arbitral.
2. El desahucio es consecuencia de resolución judicial (no de consumo)

#### Mediación en el procedimiento arbitral (c, d, e)

##### Nuevas propuestas

1. Crear informe de mediación, aunque no haya acuerdo
2. Garantizar la formación del mediador y que se ofrezcan datos claros de esas mediaciones, para tener un *feedback*
3. Mediación necesaria previa al arbitraje

##### Modificaciones al texto normativo

1. Duración de 45 días ( + 15 días)
2. Regular con más detalle
3. Información sobre SAC siempre disponible

#### Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía

##### Nuevas propuestas

1. Registro telemático de empresas
2. Dificultades de empresas de ámbito superior al territorial ¿cómo se regula?

##### Modificaciones al texto normativo

1. Excesivos deberes frente a los pocos derechos
2. “Abusividad” de la letra en la norma
3. Añadir: que las empresas puedan solicitar inicio de expediente arbitral o de mediación
4. Mantener un canal abierto permanente de comunicación empresa – junta arbitral



### 3. Priorización de las nuevas inclusiones o modificaciones

En la tabla que aparece a continuación se presentan las propuestas de inclusión o modificaciones más votadas por el grupo.

Nuevas inclusiones o modificaciones	
<b>Disposiciones generales</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Estructura y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo (f, g)</b>	<b>Puntuación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>f) 1. Carácter territorial autonómico con oficina en cada provincia. 2. Secretaria propia. 3. Gestión de censo propio de empresas.</li> <li>g) 1. Necesidad de definir labores de tasación</li> </ul>	1
<b>Mediación en el procedimiento arbitral (c, d, e)</b>	<b>Puntuación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear informe de mediación, aunque no haya acuerdo.</li> <li>Garantizar la formación de mediador y que se ofrezcan datos claros de esas mediaciones, para tener feedback.</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Duración de 45 días (+15).</li> <li>Regular con más detalle.</li> <li>Información sobre SAC siempre disponible</li> </ul>	2
<b>Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía</b>	<b>Puntuación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Excesivos deberes frente a los pocos derechos. “Abusividad” de la letra de la norma</li> </ul>	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Añadir: Que las empresas puedan solicitar inicio de expediente arbitral o de mediación.</li> <li>Mantener un canal abierto permanente de comunicación empresa – Junta Arbitral.</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro telemático de empresas.</li> <li>Dificultades de empresas de ámbito superior al territorial, ¿Cómo se regula?</li> </ul>	2



# Espacio Virtual



Para continuar con el trabajo después de las Jornadas se ha creado un espacio en el campus de docencia de la EASP. Este campus pretende ser un espacio donde construir y mantener un espacio virtual de interacción, aprendizaje y trabajo en red para el desarrollo de la futura normativa de Arbitraje de Consumo en Andalucía.

Está destinado a todas las personas que se inscribieron a las jornadas, tanto las que asistieron como las que por algún motivo no pudieron hacerlo; así como a todas aquellas personas que por su interés profesional pudieran estar interesadas en participar en el campus.

El espacio virtual está constituido por 4 grandes bloques que fomentan la participación:

1. Documentos de interés: en este apartado se encuentran documentación relativa a la normativa en el ámbito del arbitraje en consumo.
2. Tablón informativo: espacio dedicado a la publicación de anuncios, convocatorias, cursos, jornadas, etc... que pudieran resultar de interés para las personas que visitan el campus.
3. Foro de participación y debate: en este bloque los y las participantes podrán expresar sus opiniones, reflexiones, comentarios, etc. Sobre cualquier tema que considere interesante para compartir con el resto de participantes.
4. Nuevas aportaciones: Espacio dedicado a incluir nuevas aportaciones sobre la nueva normativa del arbitraje de consumo que hayan podido surgir a posteriori del encuentro o tras la lectura de los informes presentados.

Además de estos 4 bloques el campus se ha organizado en Unidades Temáticas.

- a) Unidad temática El Encuentro: Contiene lo acontecido en las jornadas. El programa de las Jornadas, los enlaces al streaming de las conferencias, las presentaciones de los ponentes y un álbum de fotos de las Jornadas.



- b) Unidades Temáticas Los grupos (1 A, 1 B, 2 y 3): Aquí se recoge los listados de participantes en cada grupo, el Informe de cada uno de los grupos de trabajo, las conclusiones presentadas en el plenario y fotos de cada grupo.
- c) Unidad Temática Informe definitivo y Modificaciones tras la participación: Se encuentra el informe completo de las Jornadas y se presentarán las modificaciones al texto normativo tras la inclusión de lo recogido en las Jornadas.

El enlace para acceder al espacio virtual es:

<http://www.easp.es/virtual/docencia/course/view.php?id=805>

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.easp.es/virtual/docencia/course/view.php?id=805](http://www.easp.es/virtual/docencia/course/view.php?id=805). The page title is "IV Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía". The navigation menu on the left includes "Inicio", "Participantes", "Insignias", "Encuentro", "Comunicación, participación y debate", "Grupo 1A", "Grupo 1B", "Grupo 2", "Grupo 3", "Informe Definitivo", and "Modificaciones tras la Participación". The main content area features a header with the hashtag "#JuntasArbitrales" and the text "IV ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN ANDALUCÍA" dated "3 de octubre de 2016" at the "Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada". Below the header are four icons representing "Documentación de Interés (en breve)", "Tablón Informativo", "Foro de Participación y Debate", and "Nuevas aportaciones". The right sidebar contains a "Contacto" button and a "Calendario" for November 2016, with a "CLAVE DE EVENTOS" section listing "Ocultar eventos globales", "Ocultar eventos de curso", and "Ocultar eventos de grupo".



# **Anexo 1: Listado de Participantes en los Talleres**



## LISTADO DE PARTICIPANTES DEL GRUPO 1 A.

PERSONA	CENTRO DE TRABAJO
Alcedo Millán, María Teresa	DIPUTACIÓN DE CÁDIZ / JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO
Alonso Varela, José Ramón	Ayuntamientos / OMIC / DELEGACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO
Bárceñas Moreno, Rosa	Ayuntamientos / O.M.I.C. / CONSUMO
Corrales del Pino, Antonio	Ayuntamientos / AYUNTAMIENTO DE CÁRTAMA / TENENCIA DE ALCALDÍA
Cortés Puerma, Catalina	Ayuntamientos / CONCEJALÍA DE SALUD Y CONSUMO / OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
Fernandez Priego, Juan Manuel	Ayuntamientos / FAMP / DGTCT
García Rodríguez, Teresa	Ayuntamientos / MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS MARQUESADO DEL ZENETE / AREA DE CONSUMO
Gil Sabalette, Manuel	Consejería de Salud (D.T. de Salud de Jaén / SERVICIO DE CONSUMO DE JAÉN)
Guzman Luque, Juan Miguel	Ayuntamientos / AYUNTAMIENTO DE COÍN / OMIC
Hermosilla Blanco, Diego	Ayuntamientos / COMERCIO / OMIC
Jerez Justicia, Estrella	Diputaciones / SERVICIOS MUNICIPALES / JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO
Jover Ramírez, Yolanda	Diputaciones / DIPUTACIÓN CÓRDOBA / CONSUMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Jurado Hurtado, Miguel	Consejería de Salud (D.T. de Salud de Jaén)
Martínez Pérez, Emilia	Instituciones Privadas / ASOC. DE CONSUMIDORES AL-ÁNDALUS GRANADA / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



## LISTADO DE PARTICIPANTES DEL GRUPO 1B

PERSONA	CENTRO DE TRABAJO
<b>Arjona Fernández, María Elena</b>	Concejalía de Salud y Consumo del Ayto. de Motril
<b>Beltrán López, Natalia</b>	Ayto. de Albolote
<b>Cazorla González, M<sup>a</sup> José</b>	Universidad de Almería
<b>Guillén Martín, M<sup>a</sup> del Mar</b>	Ayto. de Almería
<b>Lopez Lastres, Esther</b>	Asesora jurídica OMIC. Excmo. Ayto. de Baena
<b>Luque López, Mercedes</b>	Consumo y Junta Arbitral de la Diputación de Cádiz
<b>Mora Carmona, Rosa</b>	Sección de Consumo de Jaén, Diputaciones / Servicios Municipales JAC Provincial
<b>Moya Huertos, Javier</b>	Servicio de Consumo de la Delegación territorial de la Consejería de Salud de Córdoba
<b>Orts Beltrán, Inmaculada</b>	Servicio De Consumo, Junta Arbitral Provincial, Diputación Provincial de Almería
<b>Peralta Valverde, Pilar</b>	OMIC, Ayto. de LAS GABIAS, Granada
<b>Rodríguez Huertas, José Antonio</b>	Servicio de Consumo y Comercio (OMIC y ELCA), Ayto. de Albolote, Granada
<b>Ruiz Vílchez, Manuel</b>	Servicio de Consumo. Consejería de Salud (D.T. de Salud de Granada)
<b>Soria Rodríguez, José Mario</b>	Servicio de Consumo. Consejería de Salud (D.T. de Salud de Jaén)
<b>Torres Maraver, Diego Francisco</b>	Consumo y Salud. Ayto. de Almonte, Huelva
<b>Vallejo Rodríguez, Teresa</b>	Servicio de Salud y Consumo, Ayto. de Motril, Granada





## LISTADO DE PARTICIPANTES DEL GRUPO 2

PERSONA	CENTRO DE TRABAJO
<b>Aguilar Garzón, María Dolores</b>	Instituciones Privadas / ADICAE GRANADA / PIC
<b>Algeciras Cabello, Rocío</b>	Instituciones Privadas / FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN-FACUA ANDALUCÍA / GABINETE JURÍDICO
<b>Barrera Sanchez, Jose</b>	Jubilación
<b>Castilla López, Jordi</b>	Instituciones Privadas / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN DE SEVILLA-FACUA / GABINETE JURÍDICO
<b>Cifredo Franco, Francisco David</b>	Instituciones Privadas / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CÁDIZ-FACUA
<b>Cutiño Riaño, José Carlos</b>	Instituciones Privadas / BUFETE JURÍDICO
<b>Dominguez Platas, Jesus</b>	UNIVERSIDAD DE SEVILLA / JUNTA ARBITRAL
<b>García Faure, María Constanza</b>	Estudiante
<b>León Fernandez, Cristóbal</b>	Jubilación
<b>Lora León, Pilar</b>	Instituciones Privadas / FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES AL-ANDALUS / JURÍDICO
<b>Lorente Sánchez, María José</b>	Instituciones Privadas / ASOC. DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS AL-ANDALUS DE GRANADA / CONSUMO
<b>Lucena Calderón, Carmen</b>	Consejería de Salud (S.G. de Salud Pública y Consumo)
<b>Ortega Sanchez, Maria del Carmen</b>	Sin empleo
<b>Peñalosa Vázquez, Isabel</b>	Instituciones Privadas / FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES AL-ANDALUS / JURÍDICO
<b>Revuelta Garcia, Joaquín</b>	UNIVERSIDAD DE SEVILLA / DERECHO CIVIL E INTERNACIONAL PRIVADO
<b>Rivas Cabello, M<sup>a</sup> Dolores</b>	
<b>Rodriguez Vega, Maria Jose</b>	Instituciones Privadas / FACUA CADIZ / JURIDICO
<b>Rodríguez Gomez, Jose Manuel</b>	Administración Central / CONSEJERI DE SALUD / JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



<b>Rodríguez Rodríguez, Inmaculada</b>	
<b>Rueda Cabrera, Carmen</b>	
<b>Sánchez García, José Luis</b>	Instituciones Privadas / FACUA MÁLAGA
<b>Sánchez López, María Teresa</b>	Instituciones Privadas / FACUA GRANADA / DEPARTAMENTO JURÍDICO



## LISTADO DE PARTICIPANTES DEL GRUPO 3

PERSONA	CENTRO DE TRABAJO
<b>Cardenete Garcia, Francisco</b>	Universidad de Granada / CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA / SPIN-OFF QUAESTIO SOLUCIONES SL
<b>Cortes López, Custodia</b>	ASOCIACION DE COMERCIANTES Y EMPRESARIOS DE ALBOLOTE - ASCOAL- / ADMINISTRACION
<b>Fernández Orozco, Juan Manuel</b>	Universidad de Granada / CENTRO DE TRANSFERENCIA TECNOLOGICA / SPIN-OFF
<b>Gessa Sorroche, Lola</b>	GABINETE PRL Y TÉCNICO LABORAL
<b>Moreno Rodríguez, Maria Luisa</b>	Instituciones Privadas / ENDESA / UNIDAD TERRITORIAL DE RECLAMACIONES
<b>Moreno Rodríguez, Juan</b>	UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA / PRESIDENCIA
<b>Parladé Benjumea, Marta</b>	Instituciones Privadas / ENDESA OPERACIONES Y SERVICIOS COMERCIALES, SLU / UNIDAD TERRITORIAL DE RECLAMACIONES
<b>Plaza Laborde, Antonio Agustín</b>	Universidad de Granada / CENTRO DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO / SPIN-OFF UNIVERDIDAD DE GRANADA, QUAESTIO SOLUCIONES S.L.
<b>Ruiz Barrigón, Ángel Fernando</b>	Instituciones Privadas / TELEFÓNICA / ATENCIÓN ORGANISMOS DE CONSUMO