

V ENCUENTRO TÉCNICO

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN ANDALUCÍA



INFORME GLOBAL

ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA

Viernes, 24 de noviembre de 2017

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	METODOLOGÍA.....	4
3.	RESULTADOS.....	6
3.1.	SOLICITUD DE ARBITRAJE.....	6
3.1.1.	RESULTADOS CUESTIONARIOS.....	7
3.1.2.	ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR .....	8
3.2.	RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN.....	12
3.2.1.	RESULTADOS CUESTIONARIOS.....	12
3.2.2.	ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR .....	13
3.3.	DESIGNACIÓN DE ÓRGANO ARBITRAL Y CITACIÓN A AUDIENCIA.....	15
3.3.1.	RESULTADOS CUESTIONARIOS.....	15
3.3.2.	ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR .....	16
3.4.	ACTA DE LA AUDIENCIA.....	17
3.4.1.	RESULTADOS CUESTIONARIOS.....	17
3.4.2.	ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR .....	18
3.5.	LAUDO.....	20
3.5.1.	RESULTADOS CUESTIONARIOS.....	20
3.5.2.	ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR .....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

El pasado viernes 24 de noviembre 2017, se celebró en la Escuela Andaluza de Salud Pública la II Edición de las Jornadas Regionales de Consumo.

## 2. METODOLOGÍA

En la Jornada de trabajo han participado un total de 68 personas.

Los contenidos que se trataron en el encuentro han sido:

**Conferencia y debate:** el árbitro de consumo (regulación, responsabilidad, derechos, deberes, formación y selección).

**Ponente:** Jesús Domínguez Platas, Profesor Titular de Derecho Civil y Director del Aula de la Experiencia de la Universidad de Sevilla, Árbitro-Presidente en Colegios Arbitrales de telecomunicaciones y sector energético en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

**Conferencia y debate:** la telematización de los procedimientos administrativos.

**Ponente:** Francisco José Lama García, Jefe del Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Dirección General de Planificación y Evaluación. Consejería de Hacienda y Administración Pública. Junta de Andalucía.

**Talleres de trabajo** sobre mejora y homogeneización de formularios y documentos.

El objetivo de estos talleres era consensuar contenidos de los formularios y documentos utilizados en el proceso de arbitraje para que aporten la máxima información y aumenten la satisfacción en la tramitación del proceso.

Se organizaron cuatro grupos de trabajo.

- Grupo 1: Solicitud de arbitraje y resolución de admisión o inadmisión.
- Grupo 2: Solicitud de arbitraje, designación de órgano arbitral y citación a audiencia.
- Grupo 3: Solicitud de arbitraje y acta de la audiencia.
- Grupo 4: Solicitud de arbitraje y laudo arbitral.

Cada grupo contó, además, con una profesional de la Escuela Andaluza de Salud Pública para moderar el grupo y aportar la metodología necesaria para obtener la información.

Los grupos han contado con una participación variable entre 10-15 personas. En cada grupo hubo representantes de todos los sectores implicados (Asociaciones, Administración Pública, Empresa, Ciudadanía) y procedentes de varios lugares. En el Anexo 1 se puede consultar el listado de participantes en estos talleres de trabajo.

La actividad de los talleres se dividió en dos partes:

- Cumplimentación de los cuestionarios y documentos de manera individual:
  - Mostrar grado de acuerdo
  - Aspectos a incluir/eliminar en cada documento.
- Puesta en común sobre aspectos a incluir/eliminar del acta.
- Representación gráfica de los resultados de los cuestionarios

### 3. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en los grupos de trabajo.

Como ya se ha comentado en la metodología, los cuatro grupos trabajaron el formulario de solicitud de arbitraje, además de otro documento o formulario relacionado con el proceso de arbitraje.

Para cada formulario o documento se les administró un cuestionario en el que tenían que manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo con los contenidos del documento.

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Durante la duración del taller y de manera simultánea se realizó un análisis descriptivo de estos cuestionarios y se representaron gráficamente los resultados obtenidos.

La exposición de resultados se va a realizar por cada formulario o documento.

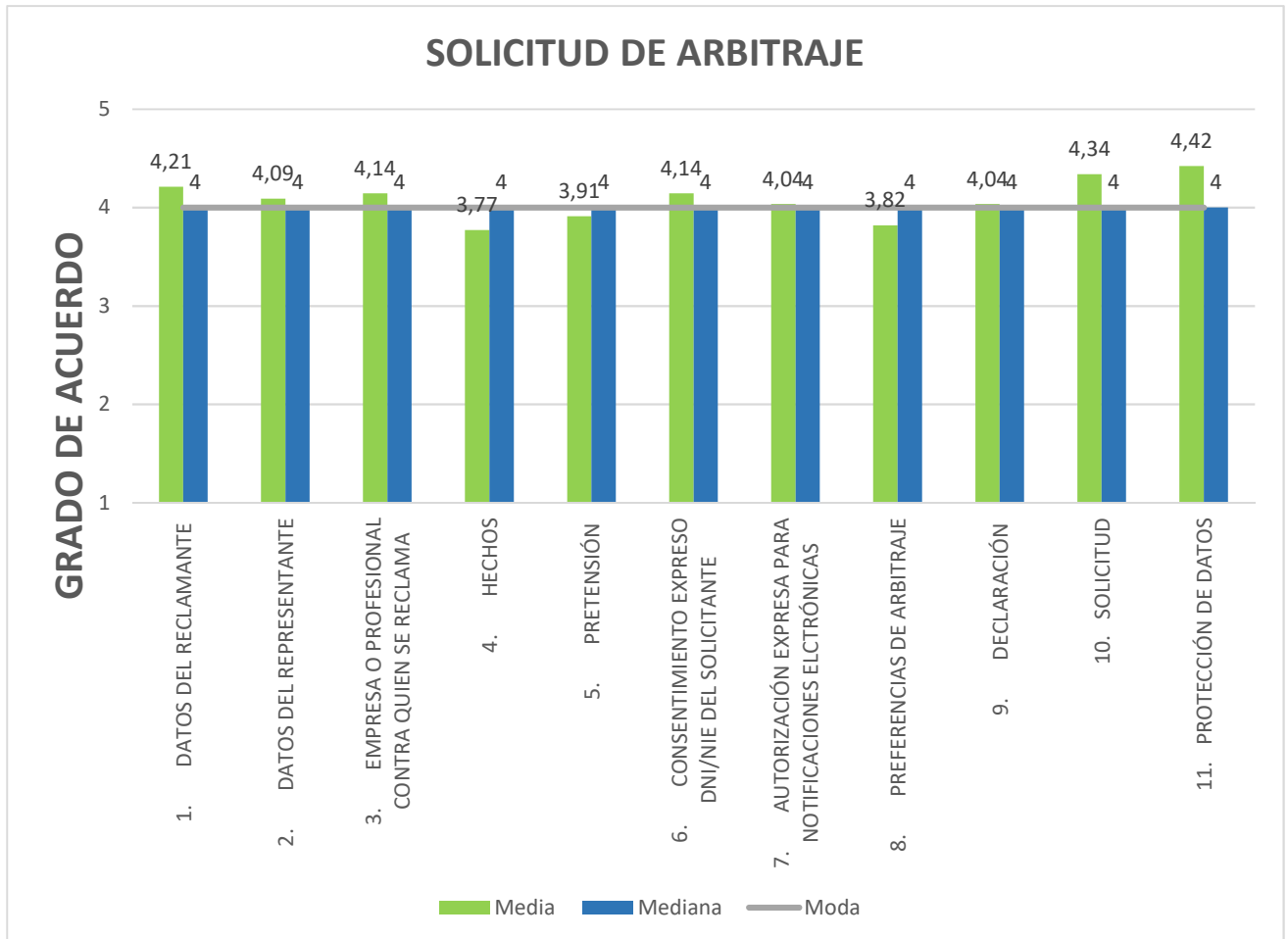
#### **3.1. SOLICITUD DE ARBITRAJE.**

Los apartados que componen este documento son:

1. Datos del reclamante
2. Datos del representante
3. Empresa o profesional contra quien se reclama
4. Hechos
5. Pretensión
6. Consentimiento expreso DNI/NIE del solicitante
7. Autorización expresa para notificaciones electrónicas
8. Preferencias de arbitraje
9. Declaración
10. Solicitud
11. Protección de datos.

### 3.1.1. RESULTADOS CUESTIONARIOS

Los resultados de este cuestionario corresponden a la totalidad de participantes de los cuatro grupos de trabajo.



Como se observa en el gráfico existe un grado de acuerdo en la mayor parte de los apartados del cuestionario, teniendo ocho de ellos una media superior a 4. Los apartados en los que se presentan niveles menores de acuerdo son la **exposición de hechos**, la **pretensión** y las **preferencias de arbitraje**.

**3.1.2. ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR****1. Datos del reclamante**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Modo preferente de comunicación.	Fax
Medio de recepción de comunicaciones telemáticas	Edad
Escalera/Portal	Letra domicilio
Profesión/Nivel de estudios	Sexo
Domicilio a efecto de notificaciones si es distinto al domicilio habitual	Nacionalidad
Número de contrato	

**2. Datos del representante**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Conocer si el representante es un letrado	Fax
Modo preferente de comunicación.	No queda claro quien firma en este apartado si el representante o el representado
Más información en el bloque final	Eliminar por completo ya que este apartado casi nunca se rellena, pudiendo adjuntar en su caso autorización y DNI
Escalera/Portal	Letra domicilio
Vinculación de la representación	Edad
Asociaciones como representante	Nacionalidad
Dirección alternativa.	Sexo

**3. Empresa o profesional contra quien se reclama.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Indicar sobre los datos solicitados de la empresa o cuáles son de obligado cumplimiento por el solicitante.	El formato donde se escribe el apartado 3, no cortarle
Otras formas de comunicación, página web, redes sociales	Fax



Si está o no está adherida al sistema de arbitraje	Demasiados datos de la empresa reclamada
Sector empresarial	El reclamante no suele conocer los datos de la empresa reclamada

**4. Hechos**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Apartado donde se enumere la documentación que se acompaña	
Descripción concreta de lo acontecido.	
Ampliar el espacio para la explicación de los hechos.	
Orientación sobre la declaración de los hechos, orden cronológico	

**5. Pretensión**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Inducir a la concreción. Describir de forma concreta y precisa qué se solicita.	
Incluir ejemplos	
Incluir la valoración económica.	
Ampliar el espacio para expresar la pretensión	
Especificar claramente que no habrá pronunciamiento sobre lo que no se pida	

**6. Consentimiento expreso DNI/NIE del solicitante**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Más información, incluir anexo	Fotocopia autenticada del DNI/NIE
Consentimiento expreso DNI/NIE del solicitante y/o representante	Eliminar el apartado y ser adjuntado por el reclamante
	Apartado innecesario

**7. Autorización expresa para notificaciones electrónicas**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Incluir anexo con información sobre los sistemas de notificación	La posibilidad de habilitar la notificación electrónica (puede no estar cualificado).
Incluir casilla de NO AUTORIZO	
Lenguaje más claro	

**8. Preferencias de arbitraje**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Ampliar información sobre en qué consiste la mediación, arbitraje, qué es la resolución por un árbitro, para poder decidir	Las 3 opciones
Incluir la opción de Colegio Tripartito	
Breve explicación sobre arbitraje en derecho, equidad y arbitro único.	
Lenguaje más sencillo para el consumidor.	
Advertencias legales de ser falsas las declaraciones o algunas de ellas	
Preguntar si ha habido mediación previa	

**9. Declaración**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Incluir información de la norma jurídica donde se recogen los requisitos de admisión.	Declaración de condición de consumidor.
Incluir que se conoce que la resolución será por laudo vinculante y ejecutivo	Demasiados datos para el reclamante
Mejorar la redacción	El consumidor o usuario puede no tener seguridad sobre algunos aspectos que se relacionan
Cláusula para que se compruebe si existe otro procedimiento abierto	Declaración sobre legitimación y sobre legitimidad.
	Legitimación, afectación del conflicto

**10. Solicitud**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Apartado específico de laudo arbitral y compromiso de su cumplimiento	
Solicitud de arbitraje en equidad o en derecho	
Dirección electrónica donde dirigirse en caso de ejercer derecho de rectificación	
Incluir la opción de designar árbitro único para la resolución del conflicto, especificando que las partes podrán oponerse, en cuyo caso se procederá a designar colegio arbitral	

**11. Protección de datos**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Incluir un apartado con enumeración de los documentos que se acompañan a la solicitud.	

Por último, se incluyó un apartado sobre otros aspectos a incluir o eliminar del formulario.

En este caso ninguna persona manifestó nada a excluir.

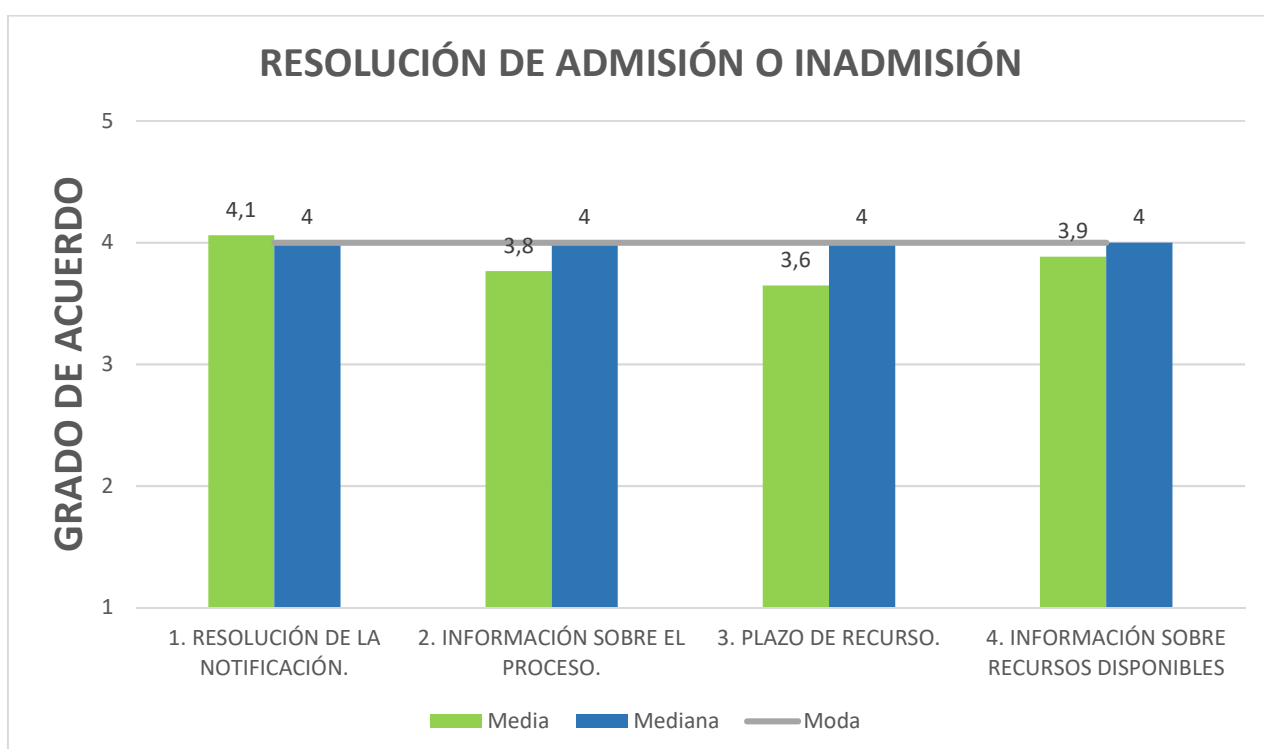
ASPECTOS A INCLUIR
Incluir anexo con la información expresa.
Detalle enumerado de la documentación que aporta. Documento nº 1, nº 2...
Debe instarse a contar con asistencia o asesoramiento de OMIC, Asociación o profesional.
Debe informarse del efecto de cosa juzgada
Ampliar el tamaño de la letra
Información sobre las características del Sistema Arbitral de Consumo, sus ventajas, garantías y eficacia del laudo arbitral
Logotipo arbitraje y red andaluza de consumo
Informar sobre el plazo de duración del procedimiento
La solicitud debería poder rellenarse via web

### 3.2. RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN

Los apartados que se incluyen en este documento son:

1. Resolución de la notificación.
2. Información sobre el proceso.
3. Plazo de recurso.
4. Información sobre recursos disponibles

#### 3.2.1. RESULTADOS CUESTIONARIOS



Como se observa en el gráfico, el apartado que muestra mayor acuerdo es la resolución sobre la notificación.

El apartado referido al plazo de recurso es el que muestra menor grado de acuerdo, con un 3.6 de media.

**3.2.2. ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR****1. Resolución de la notificación.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Datos de la solicitud de arbitraje ya registrada (nº, código...)	

**2. Información sobre el proceso.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Información de consecuencias y obligatoriedad de todo el proceso.	Colegio arbitral, artículo 20
"Procedimiento para el sometimiento de la cuestión a la decisión del colegio arbitral, por lo que..."	en el caso de que el reclamante no quiera mediación, habría que suprimir parte del párrafo
Contenido normativo más claro especialmente para la inadmisión.	Ser informado en próximas notificaciones (en cada fase), se supone que ya conocer el procedimiento al solicitarlo.
Si ha indicado mediación, debe aparecer "procederemos a mediación, como usted solicitó"	
Plazo para resolver el expediente	

**3. Plazo de recurso.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Resolución de admisión a trámite	
Indicar si los días para el recurso son hábiles so naturales	
Modelo o ejemplo de recurso	

**4. Información sobre recursos disponibles**

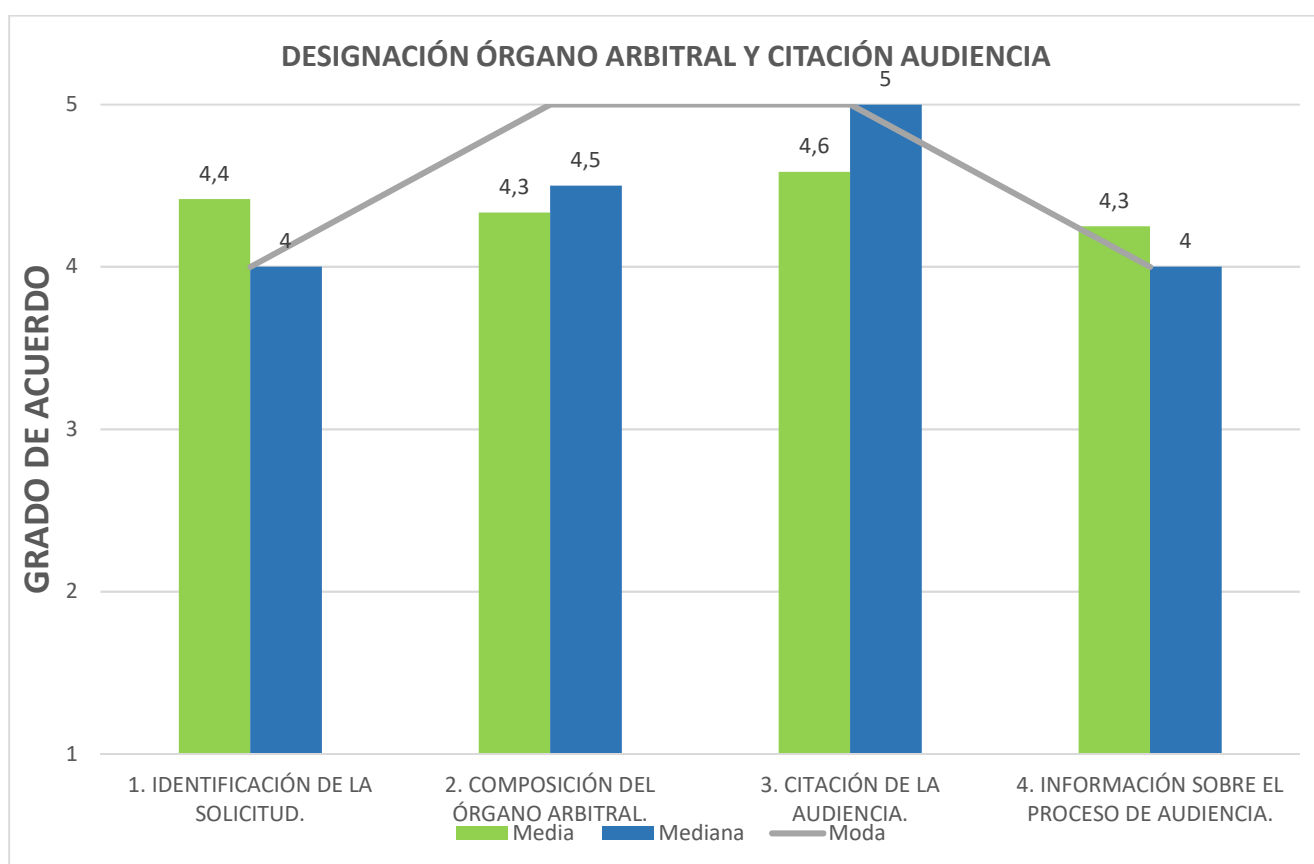
ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Indicar cómo y dónde se puede recurrir, dirección, teléfono y facilitar formulario a través del enlace	
Efectos de la inadmisión	
Formas de interponer el recurso	

### 3.3. DESIGNACIÓN DE ÓRGANO ARBITRAL Y CITACIÓN A AUDIENCIA.

Los apartados que se incluyen en este documento son:

1. Identificación de la solicitud.
2. Composición del órgano arbitral.
3. Citación de la audiencia.
4. Información sobre el proceso de audiencia.

#### 3.3.1. RESULTADOS CUESTIONARIOS



**3.3.2. ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR****1. Identificación de la solicitud.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Sobre qué versa	
Expresión del litigio (sucinta)	

**2. Composición del órgano arbitral.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Falta la figura del secretario del colegio como miembro del Órgano Arbitral	Indicación de procedencia del árbitro
Informar sobre la opción de poder recusar a los árbitros	Demasiado largo

**3. Citación de la audiencia.**

En relación a este apartado no hay ningún comentario.

**4. Información sobre el proceso de audiencia.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Mención a Consumo Responde	Teléfonos actualizados
Dar más posibilidades para obtener copia del expediente	Apartado demasiado largo
Consecuencias legales del laudo.	
Más información del acto de audiencia	
Resaltar la información relativa a la audiencia. Recomendar asistencia si se pretende solicitar la práctica de pruebas. Informar sobre las consecuencias de su inasistencia o asistencia	

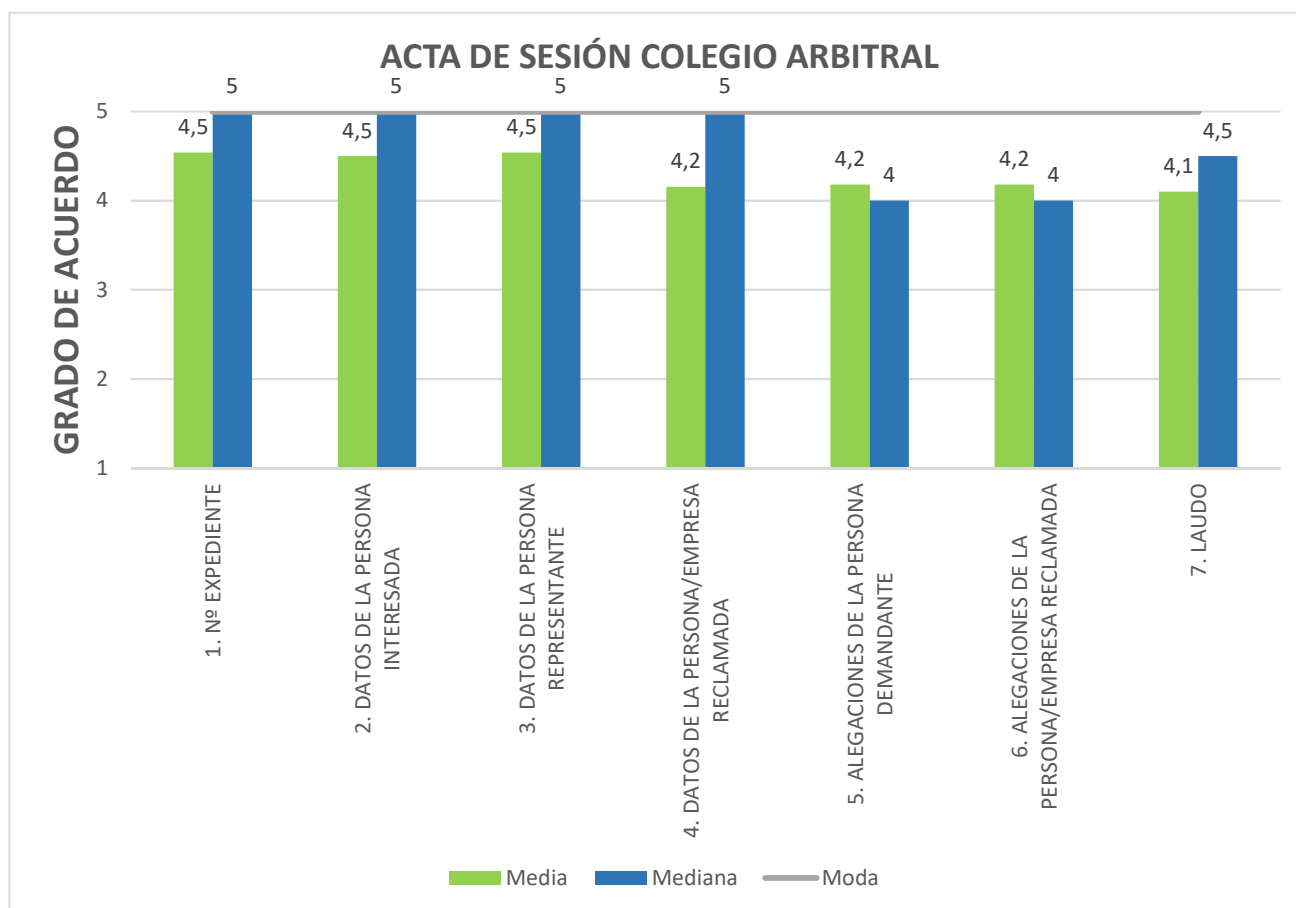


### 3.4. ACTA DE LA AUDIENCIA.

Los apartados que se incluyen en es te documento son:

1. N° expediente
2. Datos de la persona interesada
3. Datos de la persona representante.
4. Datos de la persona/ empresa reclamada.
5. Alegaciones de la persona demandante.
6. Alegaciones de la persona/empresa reclamada.
7. Laudo

#### 3.4.1. RESULTADOS CUESTIONARIOS



**3.4.2. ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR****1. Nº expediente**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Expediente de la OMIC	
Incluir los miembros del Colegio	

**2. Datos de la persona interesada**

No se aporta ningún elemento a incluir o eliminar.

**3. Datos de la persona representante.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Relación con el reclamante	

**4. Datos de la persona/ empresa reclamada.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Especificar mejor los datos a cumplimentar de la empresa	
Destacar actividad	

**5. Alegaciones de la persona demandante.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Incluir las pruebas	
Ampliar el espacio	
Añadir si se solita peritaje	

**6. Alegaciones de la persona/empresa reclamada.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Incluir las pruebas	

**7. Laudo**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
	No debe incluirse porque el laudo se dicta a posteriori

Otros aspectos a incluir

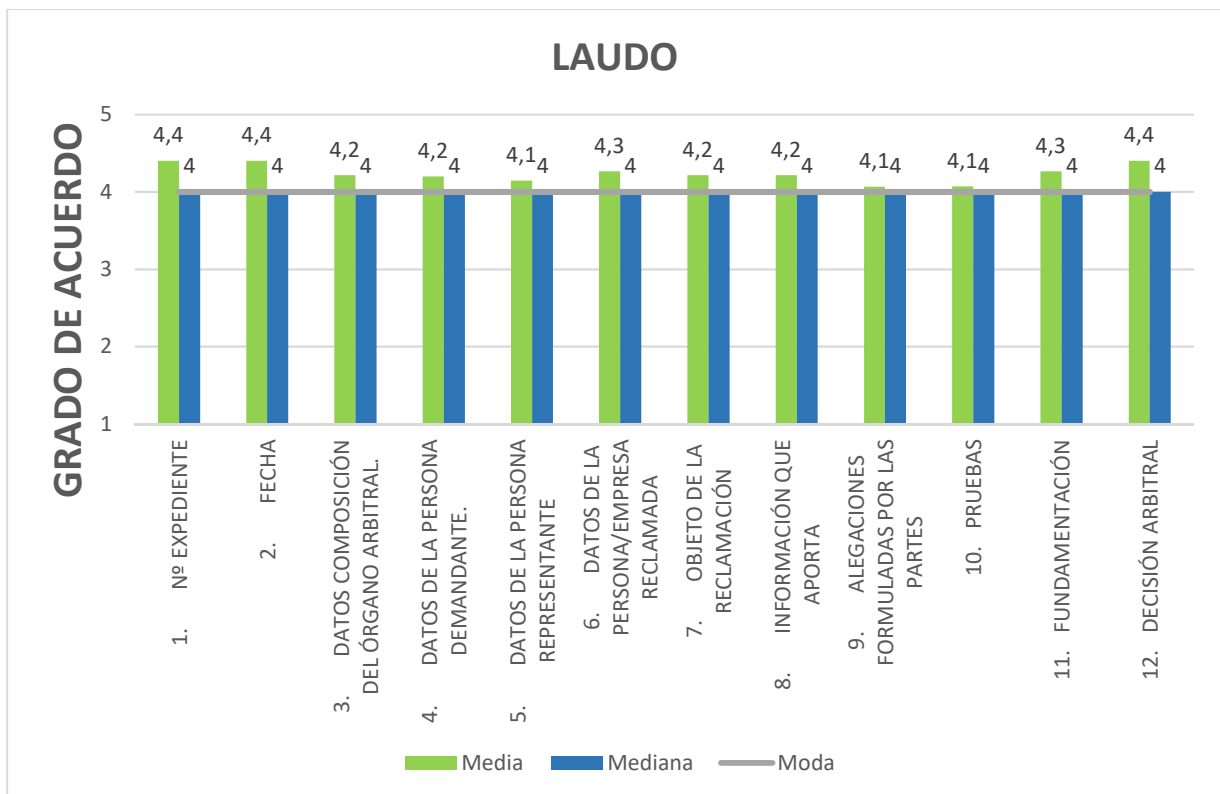
- Informar sobre si el reclamante y/o el reclamado asistieron al acto de audiencia
- Incluir apartado donde se pueda indicar si se aportan pruebas (documentos, informes periciales, fotos...)

### 3.5. LAUDO

Los apartados que componen este documento son:

1. N° expediente
2. Fecha
3. Datos de composición del órgano Arbitral.
4. Datos de la persona demandante
5. Datos de la persona representante.
6. Datos de la persona/ empresa reclamada.
7. Objeto de la reclamación.
8. Información que aporta.
9. Alegaciones formuladas por las partes.
10. Pruebas.
11. Fundamentación.
12. Decisión arbitral.

#### 3.5.1. RESULTADOS CUESTIONARIOS



**3.5.2. ASPECTOS A INCLUIR O ELIMINAR**

**1. N° expediente**

No incluyen ni eliminan ningún elemento.

**2. Fecha**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Fecha de admisión.	
Fecha de presentación de la solicitud	

**3. Datos de composición del órgano Arbitral.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Preside D./Dña	El término Presidenta

**4. Datos de la persona demandante**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Domicilio a efectos de notificaciones, electrónica si procede.	

**5. Datos de la persona representante.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Domicilio a efectos de notificaciones, electrónica si procede.	

**6. Datos de la persona/ empresa reclamada.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Domicilio a efectos de notificaciones, electrónica si procede.	

**7. Objeto de la reclamación.**

No incluyen ni eliminan ningún elemento.

**8. Información que aporta.**

No incluyen ni eliminan ningún elemento.

**9. Alegaciones formuladas por las partes.**

No incluyen ni eliminan ningún elemento.

**10. Pruebas.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Enumeración de las pruebas presentadas	

**11. Fundamentación.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Claridad en la fundamentación y orden expositivo	
Normativa fundamentadora	

**12. Decisión arbitral.**

ASPECTOS A INCLUIR	ASPECTOS A ELIMINAR
Clara y ejecutable	

Con respecto a otros comentarios se manifestó por parte de una persona la opción de cambiar la estructura completa del Laudo presentado, incluyendo únicamente los siguientes apartados:

- Hechos/antecedentes.
- Fundamentación.
- Decisión breve y concisa.