

VI ENCUENTRO TÉCNICO

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN ANDALUCÍA



**Informe Global Resultados**

**Granada, 11 de noviembre de 2018**



## Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introducción.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. Objetivos de los talleres .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>3. Metodología .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3.1. Primera parte. Elementos que facilitan y dificultan .....</b>         | <b>4</b>  |
| <b>3.2. Segunda Parte: Priorización de elementos .....</b>                    | <b>5</b>  |
| <b>3.3. Tercera parte: Sesión en plenario .....</b>                           | <b>5</b>  |
| <b>4. Resultados .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>4.1. Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales .....</b>               | <b>6</b>  |
| Primera parte. Elementos que facilitan y dificultan .....                     | 6         |
| Segunda Parte: Priorización de elementos .....                                | 8         |
| <b>4.2. Preparación del Expediente Arbitral .....</b>                         | <b>9</b>  |
| Primera parte: Principales elementos que facilitan y dificultan .....         | 9         |
| Segunda parte: Priorización de elementos .....                                | 13        |
| <b>4.3. La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones .....</b> | <b>13</b> |
| Primera parte: Principales ventajas e inconvenientes .....                    | 14        |
| Segunda parte: Priorización de ventajas e inconvenientes .....                | 19        |
| <b>Anexo 1. Listado de participantes taller 1 .....</b>                       | <b>22</b> |
| <b>Anexo 2. Listado de participantes taller 2 .....</b>                       | <b>23</b> |
| <b>Anexo 3. Listado de participantes taller 3 .....</b>                       | <b>24</b> |
| <b>Anexo 4. Listado de participantes taller 4 .....</b>                       | <b>25</b> |



## 1. Introducción

El pasado 13 de noviembre se celebró en la Escuela Andaluza de Salud Pública el **VI Encuentro Técnico de las Juntas Arbitrales de consumo de Andalucía**.

A las mismas asistieron un total de **109 participantes** de diferentes ámbitos del Consumo. Profesionales del ámbito local, provincial o autonómico, del mundo empresarial o estudiantes.

El acto tuvo una duración de 6 horas, en las que los asistentes tuvieron ocasión de escuchar la Conferencia **“La Mediación del Consumo en Andalucía: Un análisis jurídico”**, impartida por el Jefe de Servicio y Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de consumo, Don Daniel Escalona; y al profesor titular de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga, Don José Luis Zaccagnini, en su conferencia sobre **“Conflictos emocionales que dificultan la Mediación, y cómo abordarlos psicológicamente”**

Tras las conferencias, los asistentes al VI Encuentro Técnico se dividieron en grupos y se organizaron 4 talleres de trabajo sobre la **Mejora y Homogeneización de Procedimientos en el Arbitraje**. La temática de los talleres fue la siguiente:

- Taller 1. Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales.
- Taller 2. Preparación del expediente arbitral.
- Taller 3 y 4. La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones.

## 2. Objetivos de los talleres

- Mejorar el procedimiento de arbitraje de consumo. En concreto:
  - Mejorar la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones y dar una mayor utilidad a las mismas.
  - Conseguir que el expediente que se remita a una Junta Arbitral sea lo más completo posible, para lograr una tramitación ágil y con el mayor beneficio para la parte reclamante.
  - Facilitar el cumplimiento de los laudos arbitrales, así como conocer los aspectos básicos para solicitar judicialmente su ejecución.



### 3. Metodología

A los talleres de trabajo han asistido un total de 82 personas, con una participación casi homogénea. 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.

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.

La distribución en los grupos fue de la siguiente manera:

| Taller | Temática  | Nº de participantes |
|--------|---|---------------------|
| 1      | Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales               | 21                  |
| 2      | Preparación del expediente arbitral                         | 22                  |
| 3      | La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones | 17                  |
| 4      | La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones | 22                  |

Para el desarrollo de los talleres de trabajo se ha seguido una metodología cualitativa de grupo nominal que facilitó la participación de todas las personas asistentes a cada taller. La actividad del taller se ha dividido en dos partes, donde se ha seguido una técnica estructurada de ideación, debate y consenso con priorización; y, una tercera parte de puesta en común de los resultados obtenidos.

#### **3.1. Primera parte. Elementos que facilitan y dificultan**

En la primera fase las personas participantes reflexionaron sobre aquellos elementos que facilitan o dificultan ciertos aspectos relacionados con el procedimiento de arbitraje.

Para ello, se entregaron 2 tarjetas a cada persona participante con el objetivo de recoger la opinión de cada una en relación a las preguntas formuladas.

A continuación, primero en una ronda para ventajas y luego en otra para inconvenientes, se fueron leyendo en voz alta las tarjetas de manera individual y por turnos. Esto facilitó la



aclaración de reformulación de las ideas en los casos que fue necesario. Las propuestas individuales se agruparon en un panel organizado por dimensiones.

### **3.2. Segunda Parte: Priorización de elementos**

Posteriormente, se ha utilizado una técnica de priorización para ordenar los aspectos identificados en la fase anterior según criterios de importancia. Para ellos cada participante disponía de 6 puntos (3 para los elementos facilitadores y 3 para los que dificultan) para distribuirlos entre las dimensiones del panel como mejor considerasen.

### **3.3. Tercera parte: Sesión en plenario**

Para concluir el Encuentro se ha realizado un plenario. El grupo seleccionó un portavoz que presentó los principales resultados más votados de su grupo al resto de participantes.



## 4. Resultados

### 4.1. *Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales*

Al taller 1, sobre Cumplimiento y ejecución del laudo asistieron 21 (70%) de las 30 personas inscritas al taller.

El taller se realizó en un ambiente de cordialidad y respeto. Fue muy bien valorado por las personas de las Juntas arbitrales la presencia de empresas en el taller. Destacar que algunas de las personas asistentes manifestaron que en su Junta no es un problema el cumplimiento de los laudos ya que se cumplen en la mayoría de las ocasiones. Otra persona participante manifestó que ella consideraba que venía a debatir sobre cómo actuar para ayudar a solicitar la ejecución judicial.

Por otro lado, destacar que algunas de las personas tuvieron que abandonar el taller antes de la finalización del mismo y no pudieron participar en la fase de priorización.

#### **Primera parte. Elementos que facilitan y dificultan**

##### **Elementos facilitadores**

###### Sobre las características del laudo

1. Claridad, concreción en la parte dispositiva del laudo.

Redacción clara del laudo que facilite su comprensión y obligaciones de las partes que deban dar cumplimiento. Claridad en la decisión. Buen desarrollo del proceso de la reclamación.

2. Precisión de la pretensión de la parte reclamante.

Concreción de lo acordado en relación a lo pretendido. Cuantificación específica del importe evitando referirse al importe y a conceptos facturados/reclamados de forma genérica. Los laudos deben ser muy específicos. Notificaciones de laudo más claras y concretas de lo que realmente hay que ejecutar. Precisión en la pretensión por el reclamante. La pretensión debe ser clara, real, cuantificada y delimitada al objeto del arbitraje.



3. Perfil de las personas que integran la mesa de arbitraje.

Se propone que en todas las mesas se integre una persona entendida de la materia que se juzga.

4. Alternativa económica al bien reclamado.

Ofrecer una alternativa económica al bien reclamado. Se comentó que a veces los bienes reclamados están descatalogados y a las empresas les resulta imposible proveer el mismo modelo. Por ello se sugiere que en el laudo constara la equivalencia económica con la que podría compensarse. Contenido viable.

5. Laudos adecuadamente motivados.

6. Difusión y conocimiento entre las partes de las consecuencias que supone el no cumplimiento.

7. Cumplimiento de los plazos.

Los tiempos de tramitación deben ser más rápidos para que los expedientes no varíen. Se debe asegurar que las notificaciones son recibidas en el menor tiempo posible por ambas partes y entendidas. También se propone que el proceso debe llevarse a cabo en un tiempo prudencial.

Sobre la Comunicación

1. Transparencia seguimiento y publicidad.

Publicación y transparencia del laudo. Seguimiento del plazo y control. Calidad en la información previa.

2. Comunicación entre las partes.

Sería necesario que la entrega del laudo, bien se hiciera personalmente con una explicación detallada de lo que significa y la eficacia ejecutiva que tiene (similar a una sentencia), o bien se llamara para explicar estos extremos.

3. Sentirse escuchado.

Sentirme escuchado y que haya alguien que me represente en el tema concreto.



### Sobre la satisfacción con el proceso

#### 1. Satisfacción con el proceso.

Que las partes hayan constatado que es un proceso rápido y justo para las personas implicadas donde se han analizado sus peticiones.

#### Elementos que dificultan

#### 1. Pretensión no factible.

La parte reclamada no es de libre disposición de las partes. La pretensión no delimitada ni cuantificada. Pretensión imposible.

#### 2. Ausencia de las partes en el proceso.

La ausencia de las partes en muchas sesiones de arbitraje dificulta el cumplimiento del laudo. Ausencia de las grandes empresas.

#### 3. Desconocimiento del proceso y de las implicaciones por las partes.

### Segunda Parte: Priorización de elementos

| ELEMENTOS FAVORECEDORES  | PUNTUACIÓN       |
|--|------------------|
| <i>Sobre las características del laudo</i>   |                  |
| • Claridad, concreción en la parte dispositiva del laudo.                                      | <b>12 puntos</b> |
| • Precisión de la pretensión de la parte reclamante.   | <b>11 puntos</b> |
| • Perfil de las personas que integran la mesa de arbitraje.                                    | <b>9 puntos</b>  |
| • Alternativa económica al bien reclamado.   | <b>6 puntos</b>  |
| • Laudos adecuadamente motivados.  | <b>6 puntos</b>  |
| • Difusión y conocimiento entre las partes de las consecuencias que supone el no cumplimiento. | <b>3 puntos</b>  |
| • Cumplimiento de los plazos.  | <b>3 puntos</b>  |
| <i>Sobre la Comunicación</i>   |                  |
| • Transparencia seguimiento y publicidad.  | <b>1 punto</b>   |
| • Comunicación entre las partes.   | <b>0 puntos</b>  |
| • Sentirse escuchado.  | <b>0 puntos.</b> |





| <i>Sobre la satisfacción con el proceso</i>                                    |                 |
|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con el proceso.</li> </ul> | <b>3 puntos</b> |

| ELEMENTOS QUE DIFICULTAN   | PUNTUACIÓN       |
|--|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Pretensión no factible.</li> </ul>  | <b>23 puntos</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de las partes en el proceso.</li> </ul>                              | <b>14 puntos</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del proceso y de las implicaciones por las partes.</li> </ul> | <b>7 puntos</b>  |

#### **4.2. Preparación del Expediente Arbitral**

El taller 2 sobre **Preparación del expediente arbitral** contó con la participación de 22 personas. La duración del mismo fue de 1 hora y 30 minutos. Debido al poco tiempo dedicado al taller, no hubo lugar al debate que suele ser lo más enriquecedor de los talleres, el compartir el trabajo con el resto de compañeros, conocer las diferentes formas de trabajo y opiniones de los miembros del grupo. Sería recomendable dejar un mayor espacio a los talleres en próximos encuentros.

#### **Primera parte: Principales elementos que facilitan y dificultan**

##### **Elementos facilitadores**

En esta primera parte sorprende que ninguna de los integrantes del grupo resaltase de manera positiva que la existencia de un formulario oficial unificado facilitaría la adecuada elaboración de un expediente arbitral. Tampoco hicieron referencia a ningún elemento relacionado con los motivos de inadmisión de la solicitud o los requisitos especiales de las empresas con adhesiones limitadas.

Así los elementos destacados como facilitadores para la adecuada preparación del expediente arbitral eran aquellos relacionados con la redacción del expediente, en mayor medida, y los aspectos relacionados con la documentación a aportar.

Los/as participantes coincidieron en que, desde su experiencia, una de las cosas más importantes es la **correcta redacción del formulario**, con una **exposición clara de los hechos y concretando las pretensiones** del consumidor/a.



## REDACCIÓN

- Una explicación detallada del caso a tratar.
- Elaboración con anterioridad de una reclamación por parte de la OMIC pertinente.
- Identificación de las partes.
- Claro relato de los hechos con pruebas que confirmen tener derecho a lo solicitado.
- Clarificar el petitum.
- Determinación clara y precisa de la pretensión y de los hechos objeto de la reclamación.
- Redacción clara de exposición de los hechos.
- Concreción de la pretensión.
- Texto explicativo sobre el iter de la reclamación o de los trámites llevados a cabo por el consumidor hasta llegar a la Junta Arbitral.
- Concretar pretensiones del consumidor.
- Redacción clara y concreta que delimite las pretensiones frente a la otra parte.
- Calidad en la exposición de los hechos.
- Claridad en lo que se pide.
- Explicar claramente la pretensión determinada por el solicitante.
- Documentación necesaria para resolver el expediente.
- Detallar claramente los hechos.
- Formulario bien cumplimentado con exposición clara y legible de los hechos y pretensión, acompañada de documentación probatoria.
- Redacción de los hechos y documentación adjunta.
- Solicitud bien realizada con los hechos claros y leíbles.
- Datos de contacto claros, completos y legibles.
- Redactar de forma clara los hechos reclamados y la pretensión.
- Correcta y coherente redacción del motivo del expediente, de forma que un tercero ajeno al problema pueda sentirse una parte más del procedimiento, donde conozca a todas sus partes.
- Redacción clara y explicación detallada de las circunstancias
- Correcta redacción explicativa del conflicto de consumo: concisión (evitar argumentos “paja”), claridad (buena articulación del discurso), plenitud (inclusión de todos los extremos).



- Relato de hechos y pretensión clara y concreta.
- Cronología de los hechos.

Otro aspecto muy comentado en el grupo fue la **documentación** que acompaña al formulario y que completa el expediente. Para conseguir un adecuado expediente consideraban la mayoría de los asistentes que es muy importante que vaya acompañado de la documentación probatoria del caso.

#### DOCUMENTACIÓN ADJUNTADA.

- Aportación de pruebas.
- Documentación adecuada.
- Enumerar e identificar la documentación adjunta que sustenta las pretensiones del consumidor.
- Aportar la documentación es muy importante, ya que son las pruebas de los hechos expuestos.
- Aportación de toda la documentación acreditativa.
- La documentación probatoria.

Por último, se destacaron también como aspectos facilitadores la **adecuada formación** de las personas que preparan el expediente desde las **OMICs o las Asociaciones de Consumidores** y la adecuada **información al consumidor** con respecto al proceso de arbitraje.

#### OTROS ASPECTOS

- Informar al consumidor por parte de la Junta Arbitral.
- Establecer una unidad de mediación en la Junta Arbitral y una adecuada comunicación con las partes.
- Adecuada formación de las OMICs y Asociaciones de Consumidores sobre el desarrollo del trabajo de los colegios arbitrales.

#### **Elementos que dificultan**

En relación a los aspectos relacionados con aquellos elementos que dificultan la correcta preparación del expediente arbitral, los participantes comentaron que no hacer una buena **redacción de los hechos**, una redacción **incompleta**, con datos incompletos, sin exponer



motivos **ni explicar claramente las pretensiones**, era el factor clave para el fracaso del expediente, así como el **no acompañamiento de la documentación** probatoria.

Además de estos aspectos, se solicitó al grupo que indicaran algunos elementos más que dificultaban esta tarea. Se identificaron los siguientes elementos en cada una de estas dimensiones:

#### FORMULARIO OFICIAL

- Inadmisión de solicitudes por falta de formulario oficial.

#### EMPRESAS CON ADHESIONES LIMITADAS

- Falta de claridad sobre empresas adheridas y sus limitaciones en cada Junta Arbitral.

#### MOTIVOS DE INADMISIÓN

- En la propia redacción se incluyen a veces motivos claros de inadmisión.

#### OTROS ASPECTOS

- Puesto que la mayoría de los conflictos son algo dinámico y la realidad de las reclamaciones cambiante, hace falta que desde la Junta Arbitral haya personal para poder dar seguimiento a los por menores del conflicto y de la reclamación.
- Filtro de las OMICs. Envían expedientes con mucha documentación y desorganizados (escaneados y no se puede cambiar el orden), desinformación, (envían solicitudes con sentencias judiciales, etc..). Más formación para las OMICs.
- Falta de formación del personal de las OMICs.



## Segunda parte: Priorización de elementos

| ELEMENTOS FAVORECEDORES  | PUNTUACIÓN       |
|--|------------------|
| La correcta redacción de hechos.   | <b>34 puntos</b> |
| Aportación de documentación probatoria.  | <b>5 puntos</b>  |
| La información al consumidor facilitada por la Junta Arbitral.   | <b>5 puntos</b>  |
| Adecuada formación de las OMICs y Asociaciones de Consumidores sobre el desarrollo del trabajo de los colegios arbitrales. | <b>3 puntos</b>  |
| Establecer una unidad de mediación en la Junta Arbitral y una adecuada comunicación con las partes.                        | <b>1 punto</b>   |

| ELEMENTOS QUE DIFICULTAN   | PUNTUACIÓN       |
|--|------------------|
| Falta de claridad sobre empresas adheridas y sus limitaciones en cada Junta Arbitral.                                    | <b>10 puntos</b> |
| Falta de formación del personal de las OMICs.  | <b>10 puntos</b> |
| Redacción incompleta, falta de datos, sin aclarar pretensiones   | <b>7 puntos</b>  |
| Falta de documentación   | <b>6 puntos</b>  |
| Inadmisión de solicitudes por falta de formulario oficial.   | <b>6 puntos</b>  |
| Incorporar en la Junta Arbitral personal para poder dar seguimiento a los por menores del conflicto y de la reclamación. | <b>1 punto</b>   |

### 4.3. *La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones*

Para reflexionar sobre la **Nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones** se organizaron dos talleres, los cuales corresponden a los talleres 3 y 4.

Al taller 3 asistieron un total de 17 personas. El perfil de los participantes fue diverso con profesionales de las OMICs, de la empresa y de la administración pública, si bien la mayor representación fue de las OMICs.

El taller transcurrió en un clima distendido y muy participativo. Todas las personas participantes pudieron expresar su opinión, aunque condicionado por la limitación del tiempo en las rondas de exposición que exigió un debate muy dirigido.



En general, muy buena disposición y ambiente colaborativo durante la sesión y en la elección de la portavocía para el plenario.

Al grupo 4 asistieron 22 personas. Al comenzar la parte práctica del taller un grupo de las personas presentes manifestó su desacuerdo con dejar un espacio, en su opinión, tan reducido de tiempo para expresar sus opiniones sobre el nuevo decreto, exigiendo cambiar la dinámica de encuentros así y que se dispusiera de un espacio suficiente de tiempo para el debate e intercambio de opiniones. También hubo quien comentó que el conocimiento que tenían del mismo era insuficiente. En principio incluso se negaron a participar. Tras invitarles a trasladar su opinión a los organizadores se convenció a todo el grupo de la pertinencia de participar en la técnica propuesta como una forma de expresar su opinión y mostrar una primera impresión sobre el nuevo decreto.

Superadas las reticencias iniciales el grupo trabajo de forma activa, participando y expresando sus ideas todas las personas que lo integraban. Manifestaron encontrar de utilidad organizar las ideas en las nueve claves de la nueva tramitación administrativa.

A continuación, se muestran los resultados de ambos talleres de manera agrupada.

### **Primera parte: Principales ventajas e inconvenientes**

#### **Elementos facilitadores**

De manera genérica, se considera que la gran ventaja del nuevo Decreto es que dota de mayor regulación y seguridad jurídica a las partes (administración, consumidor y empresa).

A continuación, se relacionan los resultados agrupados por aspectos clave que aporta y/o modifica la nueva tramitación considerados positivos:

#### Cambio en el formato de la hoja de Quejas y Reclamaciones

- Muy importante las instrucciones de uso al principio de la hoja para el consumidor y para el empresario.
- Mejora del formato para hacerlo más comprensible para el consumidor. Es positivo para el consumidor que el nuevo formato sea más sencillo al eliminar aquellos campos que provocaban confusión a empresas y consumidores.



### Obligatoriedad para las empresas de disponer y entregar las Hojas de quejas y reclamaciones

- Reforzar la obligatoriedad para las empresas de disponer y entregar las hojas de quejas y reclamaciones

### Aumento de los requisitos exigidos a la carta de respuesta de la empresa reclamada

Este es el elemento que recibe mayor número de valoraciones positivas por parte de las personas participantes. En este sentido, en sus aportaciones destacan:

#### 1. La personalización de la carta de respuesta:

- Aumentar los requisitos de la carta de respuesta.
- Aumentar los requisitos exigidos a la carta de respuesta, no sólo carta tipo (“estamos en trámites...”). Que la **respuesta sea más concreta**.
- El requisito y exigencia a las empresas de justificar/motivar la contestación. **No cartas modelo**.
- Es ventajoso aumentar los requisitos exigidos a la carta de respuesta de la empresa reclamada.
- Aumento requisito carta respuesta por parte de la empresa.
- Potenciar, favorecer la mediación para dar respuesta al consumidor.
- El apartado 3º aumentar los requisitos exigidos a la carta de respuesta de la empresa.

#### 2. Agiliza el procedimiento y reduce los tiempos para la resolución del conflicto.

- Al aumentar los requisitos exigidos en la carta de respuesta a la hoja de quejas y reclamaciones, en este trámite se puede dar por satisfecho el usuario, al tratar su queja o reclamación de forma más especializada e individualizada, finalizando el **procedimiento sin más dilaciones** y de forma más rápida para la persona consumidora.
- La obligatoriedad de la empresa a responder razonablemente y que anticipe si quiere ir a arbitraje o mediación. Supone **reducir tiempos** hasta la resolución del conflicto.



3. Mejora la transparencia de determinadas empresas.
  - Sobre todo, para las reclamaciones a **bancos y compañías de seguros**, dará mayor transparencia.
  
4. Las empresas también consideran ventajoso la ampliación del tiempo de respuesta.
  - Ampliación del **plazo de respuesta a 1 mes**.
  - Mayor plazo de respuesta a la persona para realizar una contestación más completa.
  - Aumento del plazo permite a la empresa ofrecer una mejor respuesta y más comprometida, ya que a veces es necesario un trabajo de campo o consulta que en 10 días no era posible.
  
5. No respuesta de la empresa
  - En caso de que la empresa no responda en un mes o la respuesta no sea satisfactoria, podrá presentarse la hoja de quejas y reclamaciones en el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente al domicilio de la persona consumidora.

El servicio público de consumo competente deberá acusar en 10 días y tramitar la reclamación en plazo máximo de 3 meses.

- Que se establezca un plazo máximo de 3 meses para resolver.

Casos de inadmisión por la administración (máx.15 días)

- El rigor en el estudio y casuística de los casos de inadmisión. Ese “filtro” previo es fundamental.
- Que se valoren las causas de Inadmisión por parte del Servicio Público de Consumo de la reclamación.

Solución acorde con el ordenamiento jurídico que satisfaga a ambas partes (Contactará con las partes y contestación en 10 días).

- Respuesta obligatoria a la Administración.





#### Resolución más informe preceptivo no vinculante.

- Satisfacción del reclamante en la resolución dando por terminadas las actuaciones que se acompañará de un informe preceptivo.

#### **Elementos que dificultan**

##### Adherencia de las empresas

- El Decreto sigue sin resolverse el caso en que la empresa no esté adherida y no quiera adherirse, por lo que la vía queda cerrada sin solución.
- Que las empresas se adhieran por Ley, tanto banco como compañías de seguro.

##### Decreto en el contexto del marco normativo actual

- El Decreto no puede establecer la competencia territorial ya que debe venir establecida por una norma legislativa
- El Decreto dificulta materialmente y jurídicamente la tramitación de la hoja de quejas y reclamaciones.

##### Formato Hoja de quejas y reclamaciones

- Cambio de la hoja. Cambio vuelva a crear falsas expectativas al consumidor.
- Cambiar la hoja otra vez sin que se enteren todas las empresas (aún hoy siguen dando las antiguas). Supone un perjuicio para las empresas tener que adaptarse a un nuevo formulario de reclamación.

##### Carta de respuesta de la empresa

- Ampliación del plazo de respuesta a la persona reclamante de 10 días a 1 mes: supone más espera para la persona reclamante, para la que su reclamación es de gran importancia y urge su tramitación (a algunas afecta a su salud). Puede que el problema se agudice y retrasa todo el proceso para la persona reclamante. (16 puntos)
- Declaración sobre la aceptación o rechazo de posterior mediación o arbitraje: probablemente se potencien los rechazos. Choque con las ofertas públicas de sometimiento al procedimiento arbitral.



### Comunicación

- Dar traslado a las asociaciones de consumidores y al reclamante de las resoluciones que se dicten.

### Acusar recibo en 10 días y tramitar la reclamación en el plazo máximo de 3 meses.

- El Servicio Público de Consumo competente deberá acusar recibo en 10 días.
- Excesivo plazo en tramitación de 3 meses.
- Necesidad de clarificar este punto. ¿qué se espera del plazo? Los 3 meses ¿desde el registro de entrada? ¿hay que descontar el mes de la empresa?

### Rol de la OMICs

- Si la empresa y el consumidor sólo aceptan mediación, las OMICs sólo somos oficinas de registro. Faltan medios.

### Casos de inadmisión por la administración (máx.15 días)

- Hace alusión al 6 a) No envió a la empresa. Inadmisión de hoja de reclamaciones sin presentación previa.... (hace alusión al 6 a.)
- Causa de inadmisión de la reclamación: *“Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio o notoriamente infundado”*.

### Solución acorde con el ordenamiento jurídico que satisfaga a ambas partes.

- Solución acorde con el ordenamiento jurídico: falta encauzar hacia procedimientos sancionadores.

### Resolución dando por terminadas las actuaciones (dicta resolución en siete supuestos...)

- Terminadas las actuaciones es muy complicado su recurso por algún motivo en el que no estemos de acuerdo incluso habiéndonos sometido a arbitraje.

### Resolución más informe preceptivo no vinculante.

Es el aspecto que recibe mayor número de aportaciones del grupo señaladas como inconvenientes del decreto.



1. Deficiente preparación jurídica de las OMICs:
  - La valoración jurídica. Faltan medios en las OMICs.
  - Valoración jurídica con una solución del conflicto a realizar por las OMICs
  - La OMICs no están preparadas para emitir una valoración jurídica del conflicto.
  
2. Falta de medios en las OMICs
  - Las OMICs tienen un gran inconveniente para la implantación por falta de medios materiales, humanos y formativos.
  - Dictar una resolución dando por terminadas las actuaciones acompañada de un Informe preceptivo: esto conlleva más documentación que terminará por saturar el archivo de expedientes, puede demorar su elaboración y dilatar el procedimiento.

### Segunda parte: Priorización de ventajas e inconvenientes

| ELEMENTOS FACILITADORES   | PUNTUACIÓN       |
|---|------------------|
| Aumentar los requisitos exigidos en la carta de respuesta a la hoja de quejas y reclamaciones, en este trámite se puede dar por satisfecho el usuario, al tratar su queja o reclamación de forma más especializada e individualizada, finalizando el procedimiento sin más dilaciones y de forma más rápida para la persona consumidora | <b>16 puntos</b> |
| Reforzar la obligatoriedad para las empresas de disponer y entregar las hojas de quejas y reclamaciones.  | <b>16 puntos</b> |
| Mejora del formato para hacerlo más comprensible para el consumidor. Es positivo para el consumidor que el nuevo formato sea más sencillo al eliminar aquellos campos que provocaban confusión a empresas y consumidores  | <b>11 puntos</b> |
| Respuesta obligatoria a la Administración. Solución acorde con el ordenamiento jurídico que satisfaga a ambas partes (Contactará con las partes y contestación en 10 días).   | <b>8 punto</b>   |
| Muy importante las instrucciones de uso al principio de la hoja para el consumidor y para el empresario   | <b>6 puntos</b>  |



|   |                 |
|---|-----------------|
| La gran ventaja del Decreto es que dota de mayor regulación y seguridad jurídica a las partes (administración, consumidor y empresa)                      | <b>4 puntos</b> |
| El servicio público de consumo deberá acusar en 10 días y tramitar en plazo máximo de 3 meses. Que se establezca un plazo máximo de 3 meses para resolver | <b>4 puntos</b> |
| Que se valoren las causas de Inadmisión por parte del Servicio Público de Consumo de la reclamación   | <b>4 puntos</b> |
| Sobre todo, para las reclamaciones a bancos y compañías de seguros, dará mayor transparencia (relacionado con la carta de respuesta                       | <b>3 puntos</b> |
| Ampliación del plazo de respuesta a 1 mes. Ampliación del plazo de respuesta a las empresas para que puedan elaborar una respuesta más personalizada.     | <b>2 puntos</b> |

| ELEMENTOS QUE DIFICULTAN   | PUNTUACIÓN       |
|--|------------------|
| Ampliación del plazo de respuesta a la persona reclamante de 10 días a 1 mes: supone más espera para la persona reclamante, para la que su reclamación es de gran importancia y urge su tramitación (a algunas afecta a su salud). Puede que el problema se agudice y retrasa todo el proceso para la persona reclamante | <b>16 puntos</b> |
| La OMICs no están preparadas para emitir una valoración jurídica del conflicto.  | <b>13 puntos</b> |
| Las OMICs tienen un gran inconveniente para la implantación por falta de medios materiales, humanos y formativos   | <b>7 puntos</b>  |
| Resolución más informe preceptivo no vinculante a realizar por las OMICs sin medios y sin formación  | <b>6 puntos</b>  |
| Dictar una resolución dando por terminadas las actuaciones acompañada de un Informe preceptivo: esto conlleva más documentación que terminará por saturar el archivo de expedientes, puede demorar su elaboración y dilatar el procedimiento   | <b>6 puntos</b>  |
| Si la empresa y el consumidor sólo aceptan mediación, las OMICs sólo somos oficinas de registro.   | <b>5 puntos</b>  |



|   |                 |
|---|-----------------|
| El Servicio Público de Consumo competente deberá acusar recibo en 10 días   | <b>5 puntos</b> |
| Cambio de la hoja. Cambio vuelva a crear falsas expectativas al consumidor  | <b>4 puntos</b> |
| Excesivo plazo en tramitación de 3 meses.   | <b>3 puntos</b> |
| Causa de inadmisión de la reclamación: <i>“Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio o notoriamente infundado”.</i>                                 | <b>3 puntos</b> |
| Terminadas las actuaciones es muy complicado su recurso por algún motivo en el que no se esté de acuerdo incluso habiéndose sometido a arbitraje. Resolución dando por terminadas las actuaciones               | <b>3 puntos</b> |
| El Decreto sigue sin resolverse que la empresa no esté adherida y no quiera adherirse, por lo que la vía queda cerrada sin solución. Que las empresas se adhieran por Ley, tanto banco como compañías de seguro | <b>2 puntos</b> |
| El Decreto no puede establecer la competencia territorial ya que debe venir establecida por una norma legislativa   | <b>2 puntos</b> |
| El Decreto dificulta materialmente y jurídicamente la tramitación de la hoja de quejas y reclamaciones.   | <b>2 puntos</b> |



## Anexo 1. Listado de participantes taller 1

| Participante                       | Trabaja En  |
|------------------------------------|---|
| Aguilar Garzón, María Dolores      | ADICAE GRANADA / PIC  |
| Carcedo Rodríguez, Sandra          | EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. / ARBITRAJES   |
| Castello Nicas, Sofía              | AYUNTAMIENTO / URBANISMO Y JUNTA MUNICIPAL ARBITRAL   |
| Cazorla González, María José       | UNIVERSIDAD DE ALMERÍA / DEPARTAMENTO DE DERECHO. ÁREA DE DERECHO CIVIL                       |
| Cruz Rodríguez, José               | Jubilación  |
| Ferrando Rodríguez, María Victoria | ASOCIACIÓN AL-ANDALUS CÁDIZ   |
| García Maroto, María Aurora        | TINTORERIA AURORA   |
| García Pérez, Bruno                | FEDERACIÓN EMPRESARIAL JIENNENSE DE COMERCIO Y SERVICIOS (COMERCIO JAÉN) / SECRETARIA GENERAL |
| Ibáñez López, Inmaculada           | Consejería de Salud (S.G. de Salud Pública y Consumo)   |
| Izquierdo García, José             | Jubilación  |
| Jover Ramírez, Yolanda             | DIPUTACIÓN CÓRDOBA / CONSUMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  |
| Lafuente Cataño, Ana               | DESPACHO DE ABOGADOS  |
| Llavero Felipe, Esther             | JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO / CONSUMO   |
| López Sagastizabal, Juan Manuel    | Jubilación  |
| Luján Rodríguez, Argimira          | AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA / SECCIÓN DE CONSUMO   |
| Marín Gálvez, José                 | MOVISTAR / RECLAMACIONES  |
| Orts Beltrán, Inmaculada           | DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA / SERVICIO DE CONSUMO/JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL              |
| Parladé Benjumea, Marta            | ENDESA OPERACIONES Y SERVICIOS COMERCIALES, SLU / UNIDAD TERRITORIAL DE RECLAMACIONES         |
| Sánchez Vega, María José           | PALACIO PROVINCIAL / PRESIDENTA JUNTA ARBITRAL DE CÁDIZ                                       |
| Urquiza Porras, María Ángeles      | Jubilación  |
| Vega Ramos, Carmen                 | Consejería de Salud (S.G. de Salud Pública y Consumo)   |



## Anexo 2. Listado de participantes taller 2

| Participante                               | Trabaja en   |
|--|--|
| Alcedo Millán, María Teresa                | DIPUTACIÓN DE CÁDIZ / JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO                          |
| Cabrera García, Francisco José             | DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA / DELEGACIÓN DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS |
| Castilla López, Jordi                      | FACUA  |
| De la Higuera Ruiz, José María             | Ayuntamiento de Granada  |
| Delgado Leal, Sergio                       | S.G. de Salud Pública y Consumo  |
| Espino Redondo, María                      | Estudiante   |
| García Marín, Carmen María                 | BIBLIOTECA CARMINA GARCÍA BÉJAR (GÜÉJAR SIERRA)                          |
| González Navarro, Francisco Javier         | ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS                                    |
| Jaramillo García, Francisca                | FACUA  |
| Jerez Justicia, Estrella                   | Diputación de Jaén. Junta Arbitral.                                      |
| Lora León, Pilar                           | AL-ANDALUS   |
| Lucena Calderón, Carmen                    | S.G. de Salud Pública y Consumo  |
| Luque Martín, Pedro Javier                 | Estudiante   |
| Martín Ordás, Borja                        | ADICAE   |
| Martín de la Hinojosa Molina, María Teresa | AL-ANDALUS   |
| Merino Morales, Antonio                    | TELEFÓNICA   |
| Morales Amador, Fátima                     | AYUNTAMIENTO DE ARMILLA  |
| Navas Lomeña, Margarita                    | Consejería de Salud. D.T. de Salud de Málaga                             |
| Núñez Mendoza, Francisco Javier            | FACUA  |
| Peñalosa Vázquez, Isabel                   | AL-ANDALUS   |
| Pérez Arévalo, Antonio                     | AL-ANDALUS   |
| Romero Ortiz, Raúl                         | Estudiante   |
| Sánchez López, María Teresa                | FACUA  |
| Vallejo Rodríguez, Teresa                  | Ayuntamiento de Motril   |



### Anexo 3. Listado de participantes taller 3

| Participante                       | Trabaja en   |
|------------------------------------|--|
| Bonal Cea, Lola                    | ADICAE. ASOCIACION DE CONSUMIDORES                                       |
| Oya Requena, Sonia                 | Estudiante   |
| Soria Rodríguez, José Mario        | Consejería de Salud (D.T. de Salud de Granada)                           |
| García Rodríguez, Teresa           | Ayto. Alfacar, Fonelas. Mancomunidad de Municipios Marquesado del Zenete |
| Molina Hervas, Joaquín             | Ayto. Granada. Inspección Consumo  |
| Pérez Coralejo, Raquel             | Junta Arbitral Provincial Consumo Huelva. Diputación.                    |
| Muñiz Macías, M <sup>a</sup> Jesús | OMIC Sanlúcar la Mayor (Sevilla)   |
| Cruzado Algarín, Soledad           | OMIC, Ayto. de los Palacios y Villafranca                                |
| Rodríguez Rodríguez, Juana         | FAMP   |
| Márquez Torrico, Agustina          | OMIC Pozoblanco  |
| Peláez Casado, Manuel Jesús        | OMIC Archidona   |
| Pizarro Rodríguez, José Luis       | OMIC Sevilla   |
| Rodríguez Huertas, Jose Antonio    | OMIC Albolote  |
| Martínez Hernández, Arianna        | FACUA Almería  |
| De Vega Díaz, Teresa               | Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA)                  |
| Arroyo Fernández, Ana María        | VEIASA   |
| Arias Reyes, Consuelo              | VEIASA   |





## Anexo 4. Listado de participantes taller 4

| Participante                         | Trabaja en                                     |
|--------------------------------------|--|
| Alonso Varela, José Ramón            | OMIC ROTA (CÁDIZ)                              |
| Arjona Fernández, Elena              | AYUNTAMIENTO MOTRIL                            |
| Calvo Sainz, José Ignacio            | JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL SEVILLA              |
| Carmona Prieto, Alicia               | OMIC LA CARLOTA (JAEN)                         |
| Castellar Fernández, Amparo          | OMIC AYUNTAMIENTO GRANADA                      |
| Castilla López, Jordi                | FACUA  |
| Cirici Fuentes, Isabel               | TECNICO CÁDIZ                                  |
| Cortes Puerma, Catalina              | OMIC AYUNTAMIENTO DE PELIGROS (GRANADA)        |
| Espinosa Gordillo, Maria del Valle   | OMIC LA PALMA DEL CONDADO (HUELVA)             |
| González Cabrera, María Teresa       | OMIC AYUNTAMIENTO GRANADA                      |
| Guerrero Molina, Francisco           | SERVICIO PROVINCIAL CONSUMO GRANADA            |
| López Cañete, José                   | AYUNTAMIENTO MOTRIL                            |
| Maldonado Moreno, M <sup>a</sup> Luz | OMIC AYUNTAMIENTO GRANADA                      |
| Martínez Mateos, María Rocío         | JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL CONSUMO SEVILLA      |
| Montero Peña, José Javier            | AYUNTAMIENTO GRANADA                           |
| Moreno Rodríguez, José Manuel        | COMERCIAL                                      |
| Pérez López, Mercedes                | SERVICIO PROVINCIAL CONSUMO GRANADA            |
| Pinto Velasco, Concepción            | OMIC AYUNTAMIENTO MIJAS                        |
| Rodríguez Márquez, Antoliano         | VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCIA, S.A. |
| Román Gutiérrez, Ángeles             | OMIC PRIEGO DE CÓRDOBA                         |
| Sánchez Barreales, Lidia             | SERVICIO PROVINCIAL CONSUMO GRANADA            |
| Teba García, Francisca del Rocío     | TÉCNICO OMIC LA PALMA DEL CONDADO              |