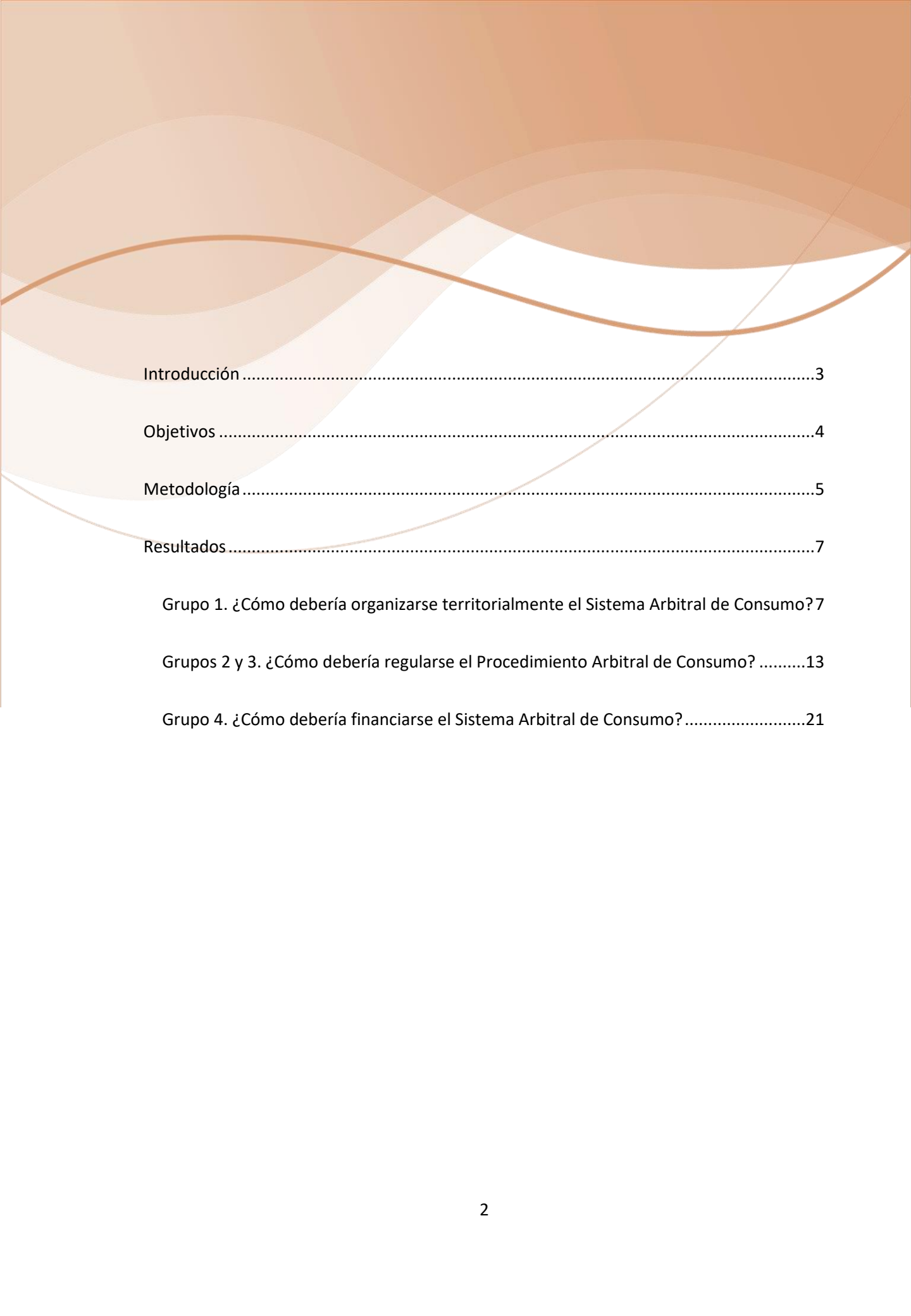


VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía: Hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo

Informe de Resultados
Escuela Andaluza de Salud Pública



Introducción	3
Objetivos	4
Metodología	5
Resultados	7
Grupo 1. ¿Cómo debería organizarse territorialmente el Sistema Arbitral de Consumo? 7	
Grupos 2 y 3. ¿Cómo debería regularse el Procedimiento Arbitral de Consumo?	13
Grupo 4. ¿Cómo debería financiarse el Sistema Arbitral de Consumo?	21

Introducción

El VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía reúne en Granada a más de un centenar de profesionales del sector

El arbitraje de consumo ofrece a la ciudadanía una herramienta ágil y eficaz para resolver los conflictos que puedan surgir con las empresas

Más de un centenar de profesionales se dieron cita en el VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo que tuvo lugar el pasado 29 de octubre en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública en Granada. En encuentro, celebrado bajo el lema “Hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo”, ha congregado a representantes de la Administración Pública, el tejido empresarial, la Universidad y las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, con el objetivo de debatir propuestas e ideas de mejora para el Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.

El Encuentro ha sido coordinado a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA.

El encuentro es un foro anual ya consolidado que se ha convertido en una oportunidad inmejorable para debatir sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo entre profesionales de todos los ámbitos que participan en este sector.

Asimismo, del encuentro salen cada año propuestas de mejora que contribuyen a mejorar y consolidar el Sistema Arbitral de Consumo de Andalucía, y por tanto, a reforzar la capacidad de protección de las personas consumidoras y usuarias en nuestra Comunidad Autónoma, al ofrecer una herramienta cada vez más ágil y eficaz para resolver los conflictos de consumo que puedan surgir con las empresas.

En la primera parte de la jornada, se celebró una mesa redonda bajo el título “Hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo: experiencia y propuestas de futuro”. El debate estuvo moderado por Daniel Escalona Rodríguez, jefe del servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo y presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, y contó con la participación de Alicia Menéndez González, subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor del Gobierno de España; José María Pita Ponte, jefe del Servicio de Protección al Consumidor del Instituto Galego de Consumo; y Fernando Esteban de la Rosa, catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada y director del Proyecto financiado por la Agencia Estatal de Investigación en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo.

Tras la mesa de debate, los asistentes participaron en diferentes talleres con el objetivo de analizar aspectos y oportunidades de mejora para el Sistema Arbitral de Consumo, desde la perspectiva del modelo de organización territorial, a la regulación de los procedimientos y trámites y la financiación del propio sistema.

En este documento se recogen los principales resultados de los talleres

Objetivos

1. Conocer la opinión de las personas participantes respecto al actual modelo de organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo, el modelo de financiación y la regulación del procedimiento.
 - a. Aspectos que deberían mantenerse
 - b. Aspectos a mejorar
2. Recoger propuestas de mejora sobre los aspectos anteriormente señalados en relación al Sistema Arbitral de Consumo

Metodología

Para conseguir los objetivos propuestos se llevaron a cabo 4 talleres simultáneos con una duración de 2 horas cada uno.

- **Taller 1: ¿Cómo debería organizarse territorialmente el Sistema Arbitral de Consumo?** En el que se recogieron propuestas de los asistentes sobre el modelo de organización: modelo actual, Juntas arbitrales autonómicas con delegaciones provinciales, mecanismos de cooperación y coordinación, etc.
- **Talleres 2 y 3: ¿Cómo debería regularse el procedimiento arbitral de consumo?** Se recogieron propuestas para mejorar la tramitación: reglas de competencia, causas de inadmisión, plazos, trámites necesarios, práctica de notificaciones, etc.
- **Taller 4: ¿Cómo debería financiarse el Sistema Arbitral de Consumo?** Se recogieron propuestas sobre cómo financiar el sistema: público, mixto, tasas de arbitraje, aportaciones de empresas, subvenciones o transferencias de financiación, cuantías mínimas de las reclamaciones, etc

Para recoger las opiniones de las personas asistentes y previo al desarrollo del debate se repartieron unas fichas de trabajo que cada participante rellenó de manera individual en las que se les pregunta por aquellos aspectos que funcionan y aquellos que tendrían que modificarse en relación a la temática de la que se tratara el taller (organización territorial, procedimiento y financiación).

Tras la cumplimentación de la ficha se pusieron en común las opiniones de las personas asistentes dando lugar al debate dirigido.

- Modelo actual
- Juntas arbitrales autonómicas con delegaciones provinciales
- Mecanismos de cooperación y coordinación, etc.

Cumplimentación ficha individual (10 minutos)

Puesta en común. Debate grupal. (40 minutos)

En la segunda parte de los talleres se solicitó a los participantes que planteasen propuestas de mejora relacionadas con la temática de cada taller. Para la recogida de esta información se solicitó a los asistentes que indicaran dos ideas cada uno en unas fichas de trabajo que se les entregaron. Una vez cumplimentada se pasó al debate grupal.



Finalmente, tuvo lugar la presentación en plenario donde se manifestaron las principales y más relevantes ideas surgidas del debate grupal. Cada grupo seleccionó a un portavoz que fue el encargado de exponer las conclusiones.

Resultados

GRUPO 1. ¿CÓMO DEBERÍA ORGANIZARSE TERRITORIALMENTE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

En este taller participaron 16 personas, de las cuales el 62.5% fueron mujeres y el 37,5% hombres. En relación al tipo de organización donde trabajan la distribución fue la siguiente:

CENTRO TRABAJO	% PARTICIPACIÓN
AYUNTAMIENTOS	37,55%
DIPUTACIÓN	31,25%
DELEGACION SALUD/CONSEJERIA	18,75%
ASOCIACIONES	6,25%

A continuación, se exponen las opiniones de las personas asistentes a este taller.

En relación al actual sistema de organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo y en tu opinión

¿Qué ha funcionado bien en este sistema de organización?

Continuidad del Modelo de organización territorial actual.

- El Modelo actual funciona correctamente
- El sistema actual de Juntas provinciales y locales es válido.
- Es un sistema de organización territorial básico, al igual que otros servicios.
- El arbitraje es una competencia estatal. Está estructurada y dividida a través de Convenios con el resto de Administraciones Públicas.
- Este sistema otorga autonomía a la Administración local.
- La competencia territorial al priorizar el domicilio del consumidor como JAC competente, ha aproximado al SAC a la ciudadanía.

- La competencia territorial es coherente con la normativa de defensa de los derechos de las personas consumidoras en nuestra Comunidad autónoma que otorga la competencia a la Administración del domicilio del consumidor.
- Continuar con el modelo actual territorial, apostando más por lo local y provincial.

Como competencia constitucional el arbitraje de consumo es una competencia estatal exclusiva (art. 149, 1.6).

- El cumplimiento de la normativa C.E. 149.1.6.

Principio de proximidad, cercanía y de autonomía local.

- Proximidad y cercanía. No puede ser sustituida por una junta arbitral autonómica con delegaciones. De ser así la Administración autonómica podría planear asumir todas y cada una de las competencias locales con Delegaciones.
- Mayor cercanía de la ciudadanía al sistema.
- Se ha creado formas de funcionar acercando las juntas a población que carecía de ellas.
- La proximidad con el ciudadano a nivel local.
- A nivel de provincias la relación con todos los municipios a través de los Puntos de Información al Consumidor.
- Capacidad de acercamiento del servicio público a la ciudadanía por la administración local como la más cercana a la ciudadanía.

Artículo 9.15 e y c de LAULA (Ley 5/2010, de 11 de junio):

- 15. Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye:
 - c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas

consumidoras.

- e) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión, del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los términos previstos en la legislación vigente.

Eficacia del Sistema Arbitral

- Es el método de resolución de conflictos más eficaz, fuera del judicial.
- Prontitud de respuesta y atención directa.
- Rapidez del procedimiento.
- Más eficiencia y facilita el ejercicio de los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Profesionales

- La atención al consumidor y a las empresas por parte de los profesionales.
- Profesionalidad del personal.

Incorporación de las nuevas tecnologías

- Las relaciones electrónicas Administración-consumidor-empresa y su tramitación.

¿Qué debería modificarse?

Limitaciones en las Adhesiones

- Fomentar las adhesiones de las empresas.
- Limitaciones territoriales del convenio.
- Eliminar el sistema de ofertas de adhesión limitada de carácter territorial. Quien se adhiere al SAC es a su totalidad no cabe limitarlo territorialmente.
- Excluir como criterio de competencia territorial las limitaciones establecidas

por las empresas en sus OPA. Esto debilita la posición de las personas consumidoras y fortalece la de las grandes empresas que, finalmente, cuentan con mejores sistemas de defensa de sus intereses.

- Ofertas de adhesión territoriales.

Mayor difusión y comunicación de las bondades del Sistema Arbitral.

- Difusión a las Empresas.
- Falta de conocimiento de los consumidores sobre dónde dirigirse.
- Mayor información y formación al consumidor para que conozcan a que junta arbitral ha decidido someterse.
- Transparencia, permitir que el reclamante conozca la Junta arbitral que es competente para conocer su conflicto en función de su logro de competencia.

Falta de comunicación, coordinación y unificación de criterios

- Es necesaria una red de comunicación entre juntas y administraciones de consumo. No hay comunicación entre los distintos niveles.
- Mejores medios de comunicación con consumidores y empresas.
- Falta de coordinación entre las Administraciones implicadas. Debe mejorarse la coordinación y cooperación entre las distintas Juntas arbitrales.
- Falta de unificación de criterios.
- Clarificación del organigrama de los distintos órganos arbitrales. Unificación de criterios a nivel regional y nacional, una sola base de datos regional y nacional.

Financiación del Sistema Arbitral

- Financiación por transferencias.
- Mayor aportación financiera (personal, medios, etc.)
- Deben existir mecanismo de financiación suficientes para que pueda ser

viable.

Principio de proximidad, cercanía y de autonomía local.

- Evitar la geodiscriminación.
- Forzar a que determinadas empresas se sometan a las Juntas arbitrales municipales, otorgándoles más facilidades al consumidor.
- Cercanía y/o proximidad al consumidor.
- La accesibilidad a las personas.
- Fomentar visitas arbitrales itinerantes (pueblos, comarcas).
- Los límites en el número de juntas arbitrales. Esto no acerca el arbitraje al ciudadano. Impide muchas veces su aceptación.

Apoyo e impulso de la Administración

- La potenciación a nivel político del mecanismo arbitral.
- Revisar la forma de atribución de competencias de estado a gobiernos locales con sistema estable y suficiente de recursos y actividad.
- Reforzar el papel de juntas provinciales y municipales para reforzar el servicio en todo el territorio.
- Revisar convenios autonómicos, provinciales y locales para su mejora y adaptarlos a las nuevas necesidades.
- Mayor control desde la Administración estatal sobre el funcionamiento de la JAC que redundaría en el beneficio del prestigio de todas.
- Mayor centralización de las administraciones.
- El protagonismo de las Comunidades Autónomas va en detrimento de la autonomía local.

A **modo de resumen**, los asistentes llegaron a las siguientes conclusiones:

- Continuar con el Modelo de organización territorial actual.
- Como competencia constitucional el arbitraje de consumo es una competencia

estatal exclusiva (art. 149, 1.6).

- Artículo 9.15.e y c. Competencia propia de las entidades locales andaluzas (LAULA)
- Principio de proximidad, cercanía y de autonomía local.
- Evitar la geodiscriminación.

En tu opinión, ¿qué acciones habría que desarrollar para mejorar el actual sistema de organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo?

Propuestas de mejora

- Eliminar la oferta de adhesión limitada de carácter territorial.
- Compromiso de la Administración Pública a que sus Empresas Públicas se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.
- Financiación por transferencia directa del Estado.
- Disponer de herramientas tecnológicas para el trabajo en red (autonómicas, diputaciones, regionales y nacionales).
- Crear un censo único nacional de empresas adheridas.
- Aumentar e impulsar el arbitraje electrónico.

GRUPOS 2 Y 3. ¿CÓMO DEBERÍA REGULARSE EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO?

En este apartado se recogen los resultados agrupados de los talleres 2 y 3, que debido al elevado número de personas que solicitaron participar en este taller se optó por duplicarlo.

Participaron 37 personas (17 en un taller y 20 en el otro), de los cuales el 76% eran mujeres y el 24% restante hombres.

Con respecto al lugar de trabajo se distribuyeron de la siguiente forma:

CENTRO TRABAJO	% PARTICIPACIÓN
AYUNTAMIENTOS	18,20%
DIPUTACIÓN	18,20%
DELEGACION SALUD/CONSEJERIA	18,20%
ASOCIACIONES	36,40%
OTROS	9%

A continuación, se exponen las opiniones de las personas asistentes a estos talleres.

En relación al procedimiento actual de arbitraje de consumo, ¿Cómo debería regularse en tu opinión?

¿Qué ha funcionado bien en este procedimiento?

Incorporación de las nuevas tecnologías

- Poder prestar audiencia a través de vídeo conferencia o telefónica. Facilita mucho a los consumidores de fuera de Sevilla a poder asistir a las audiencias.
- Videoconferencias para la comparecencia de las partes (reclamante).

Profesionales

- Las personas que trabajan en este procedimiento están muy implicadas y comprometidas en su trabajo.

Carácter voluntario, gratuito y rápido

El carácter gratuito del Sistema Arbitral fue un aspecto muy resaltado por las personas asistentes al grupo. Asimismo, valoraron como positivo la rapidez y el que se tratara de un sistema voluntario.

- Gratuidad del sistema para las partes.
- Sistema Público.
- El principio de inmediatez, voluntariedad y gratuidad
- Principios rectores del procedimiento: Igualdad, voluntariedad, gratuidad, imparcialidad, flexibilidad de los requisitos de las notificaciones.
- Gratuidad, voluntariedad y rapidez si lo comparamos con un proceso judicial.
- Favorece la confianza entre consumidores y empresas.
- Evita pleitos largos y costosos.
- Procedimiento voluntario y de equidad.
- Carácter vinculante.

El procedimiento en sí mismo

- El procedimiento en si está bien estructurado.
- En general, el procedimiento regulado funciona muy bien.
- Vistas, audiencias, laudos muy satisfactorios.
- En general, funciona bien. Los plazos son los que están demasiado ajustados y son difíciles de cumplir.
- Poder resolver conflictos sin necesidad de ir a la justicia.
- La gestión administrativa:

- Recogida de reclamaciones
- Revisión
- Mediación
- Composición del colegio arbitral.

Colegios tripartitos, profesionalización del árbitro.

- El colegio arbitral. Importancia de 3 árbitros.
- Que sea un órgano colegiado (3 miembros). Necesario que hay representantes de los consumidores.
- La composición de los órganos arbitrales ofrece suficiente seguridad jurídica.

Flexibilidad en la aportación de pruebas

- Variedad en admisión de pruebas o documentos: audios, vídeos, etc.
- Posibilidad de adjuntar documentos o pruebas hasta la audiencia.
- Se pueden aportar pruebas de manera más flexible que en un proceso judicial.
- El que las partes expongan sus planteamientos, importancia de la asistencia.

Carácter vinculante del laudo

- El laudo tiene validez judicial.
- Que los laudos dictados resuelvan y vinculen tiene seguridad jurídica para ambas partes.
- Limitación a la hora de recurrir el laudo lo cual es una ventaja al limitar la duración de la controversia.

¿Qué debería modificarse?

Mayor difusión y comunicación a consumidores y empresas

- Más publicidad a las Juntas arbitrales. Muchas personas no la conocen.
- Aclaración a los consumidores sobre su reclamación. Las alegaciones deben ser claras en cuanto a los hechos y solicitud de lo que se pide por los clientes.
- Más campañas de información a los consumidores y empresas sobre la bondad del sistema.
- Da lugar a que hay más conocimiento sobre esta Figura que es de gran relevancia.
- Debería darse más a conocer a la ciudadanía, que aún es reticente a acudir a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos por su desconocimiento.

Limitaciones en las Adhesiones

- Eliminar adhesiones limitadas.
- Fomentar la adhesión al sistema arbitral de las empresas.
- Que las empresas tuvieran obligación de adherirse en algunos sectores.
- Prohibir adhesiones limitadas.
- Las ofertas de adhesión no deberían tener limitaciones.
- Oferta pública de adhesión obligatoria para empresas grandes y de mercado regulado.
- Consentir las limitaciones en las adhesiones.
- La obligación de adhesión a empresas grandes.

Designación de los Árbitros

- Modificar los casos en los que podrá resolver los asuntos de un árbitro único (eliminar art.19.2.). Si las partes se oponen se designará.

- Árbitro único debe designarse cuando el presidente de la Junta arbitral lo considere oportuno.
- Árbitro único en algunos casos.

Plazos del procedimiento

- Los plazos para dictar el laudo (art. 49), 90 días naturales desde que se inicie el procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación concreta es un plazo muy corto teniendo en cuenta el escaso personal de algunas Juntas Arbitrales.
- Debería de haber un plazo para alegaciones.
- Acortamiento de plazos en general.
- La agilidad desde que se solicita el arbitraje hasta que se realiza (plazos).
- Plazos de trámites necesarios. Deberían acotarse para que el proceso no se dilatara.
- Debería mejorarse los distintos plazos que existen en el procedimiento. Desde que entra la solicitud hasta que se dicta el laudo, 90 días son insuficientes, teniendo en cuenta la falta de personal existente.
- Debería exigirse un plazo a las empresas para que presenten sus alegaciones.
- Más coordinación o agilidad desde la presentación de la solicitud en el registro de la consejería de la Salud hasta que llega a la junta arbitral (reducción de tiempo).
- Los plazos son muy justos.
- El plazo que tienen los reclamados para contestar una reclamación
- Simplificar las notificaciones y los plazos.
- Eliminación trámite de traslado a las partes en recursos de aclaración.

Incorporación de nuevas tecnologías

- Exceso de papel.

- Hacer videoconferencias fuera de las Delegaciones provinciales.
- La notificación de las actuaciones arbitrales debería facilitarse y que pudiera admitirse la notificación mediante correo electrónico con acuse de recibo. Flexibilidad en los requisitos de las notificaciones.
- La práctica de la notificación es otra cuestión a mejorar, se debería hacer más uso de los medios electrónicos.
- Videoarbitraje para facilitar al consumidor su presentación a nivel autonómico.
- La posibilidad de no asistir a la fase de audiencia utilizando otros medios para efectuar sus manifestaciones.

Financiación del Sistema Arbitral

- Sistema de financiación, mayor dotación de recursos humanos, técnicos y económicos influye en la mejora del procedimiento.
- Mayor personal y medios para mejorar la agilidad de la resolución del conflicto.

Propuestas de mejora

Limitaciones en las adhesiones

- No consentir las limitaciones en las adhesiones.
- La obligación de la adhesión a empresas grandes.
- Prohibir las limitaciones a la adhesión.
- Prohibir las adhesiones limitadas.
- Eliminación de las adhesiones limitadas.
- Las empresas adheridas no puedan poner limitaciones.

Incorporación de nuevas tecnologías

- Ampliar las videoconferencias a más localidades.

- Eliminación del papel y utilización de más tecnologías.
- Aumento de las videoconferencias.

Tipo de arbitraje

- Mayor uso del arbitraje colectivo (art. 56 y 55).
- Árbitro único cuando lo estime oportuno el presidente de la junta arbitral.
- Que el presidente decida si la solicitud debe ser resuelta por un colegio arbitral o por un árbitro único, ya sea por razón de la cuantía o por la complejidad de la reclamación a tratar.
- Árbitro único en determinados casos por decisión del presidente de la Junta.
- Reclamaciones colectivas que unifiquen las similares. Arbitraje colectivo.
- Unificación de todos los laudos similares para resolver a la vez.
- Modificar los casos en los que podrá resolver un árbitro único (art. 19 RD 231/2008), que el presidente decida. Eliminar el art. 19.2. *“las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único”*.
- Regular los arbitrajes colectivos.
- Potenciar el arbitraje de consumo colectivo.

Plazos del procedimiento

- El tema de la flexibilidad de los plazos es fundamental. Debido al volumen de solicitudes y a la falta de personal, no es posible que entre recibir la solicitud y dictar el laudo solo se contemple 90 días.
- Flexibilizar los plazos y los requisitos de las notificaciones: admisión del correo electrónico con acuse de recibo como notificación.
- Acortar los plazos de los trámites necesarios.

Propuestas de mejora recogidas en plenario

1. Restringir las limitaciones de la oferta de adhesión de las empresas, sobre todo de ámbito territorial y con la materia de adhesión, con especial atención a las empresas de ámbito nacional.
2. Para determinadas empresas, la adhesión no debiera ser voluntaria (por ejemplo, empresas de servicios esenciales)
3. Establecer determinados incentivos a la adhesión.
4. Si el laudo fuera recurrible, algunas empresas se plantearían la adhesión.
5. Establecer un sistema en el procedimiento de imposición de sanciones/ incentivos para consumidores y empresas.
6. Eliminar la fase de mediación que se recoge en el decreto.
7. No permitir cambios de pretensiones de las partes en el auto de la audiencia.
8. No admisión de la reconvencción en la audiencia ya que va en perjuicio de los consumidores
9. Se requiere de la respuesta de la empresa ya que “ajusta” los hechos. Hay empresas que no responde a las alegaciones de los consumidores.
10. Arbitrar fórmulas de manera que esté clara la reclamación una vez que llegue a la junta, para disponer de información lo más precisa posible sobre la alegación del consumidor.
11. Resolución de la admisión o no admisión a trámite por el presidente de la junta arbitral salvo los supuestos del artículo 2.2.
12. La red de juntas arbitrales requiere que a nivel central se haga un esfuerzo para dotar de infraestructuras, sobre todo (por ejemplo, recursos web), a todas las juntas para que puedan llevar a cabo sus funciones.
13. Eliminar el trámite de traslado a las partes en Recurso de Aclaración.
14. Ampliar VIDEOCONFERENCIAS a organismo territoriales de consumo.
15. Revisión art. 19 El presidente de la Junta arbitral decide si arbitro único o colegiado.
16. Unificar doctrina a través del cumplimiento del art. 11 por la comisión de las juntas arbitrales.

GRUPO 4. ¿CÓMO DEBERÍA FINANCIARSE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

En este grupo participaron 11 personas, de las cuales el 55% fueron hombres y 45% mujeres.

La distribución en centros de trabajo fue la siguiente:

CENTRO TRABAJO	% PARTICIPACIÓN
AYUNTAMIENTOS	36,30%
DIPUTACIÓN	9,10%
DELEGACION SALUD/CONSEJERIA	18,20%
ASOCIACIONES	27,30%
OTROS	9,10%

A continuación, se exponen las opiniones de las personas asistentes a este taller.

En relación al actual modelo de financiación del Sistema Arbitral de consumo y en tu opinión...

¿Qué ha funcionado bien en este modelo de financiación?

Modelo de financiación del Sistema Arbitral

- Financiación pública.
- Subvenciones del Estado.
- Las administraciones locales han aumentado levemente su financiación.

Carácter gratuito

- Gratuidad para el consumidor y las empresas es esencial para que el consumidor acceda al servicio.
- La no existencia de una cuantía mínima en la reclamación.
- Económico, ya que es un procedimiento gratuito para las partes, siendo la

Administración quien asume los gastos de Arbitraje.

Garantía de igualdad e independencia

- Acceso a la población
- Garantiza la igualdad de los destinatarios en un mismo territorio.
- Garantía de independencia.

Aumento del número de adhesiones

- Se producen más adhesiones al sistema arbitral de consumo al incrementarse las subvenciones a las asociaciones de comerciantes y realizan más actividades para la difusión.

Incorporación de nuevas tecnologías

- Tecnológico, ya que se han incorporado una serie de innovaciones relacionadas con el arbitraje para una efectividad superior en las audiencias a realizar.

¿Qué debería modificarse?

Modelo de financiación del Sistema Arbitral

- Deberían ser transferencia de financiación, no subvenciones.
- Los ayuntamientos deberían asumir los gastos de la junta arbitral.
- Se debe mantener el sistema de financiación mixta de transferencia de financiación y subvenciones.
- Más información a los responsables políticos de la necesidad de incrementar los gastos para el sistema arbitral de consumo.
- Transferencia de financiación de las Administraciones Públicas.
- Subvenciones para medios humanos y materiales.
- Financiación mediante subvenciones no transferencias.

Cobro de Tasas a empresas

- Intentar financiarse por otros medios: Tasas.
- Cobro de una cantidad a empresas adheridas con limitaciones en su oferta.
- Tasas a empresas de servicio
- Cobrar tasas en caso de reiteración dl conflictos con los mismos supuestos.
- Establecer una cuantía mínima de aceptación de arbitraje, ya que en algunos casos se celebran arbitrajes de consumo por reclamaciones en las que se solicita poca cuantía (10-15 euros) y eso hace que el procedimiento pierda eficacia y eficiencia.
- Tasas en el caso de que el consumidor no satisface sus pretensiones.
- Determinación de una cantidad mínima para someterse a arbitraje.

Remuneración económica del árbitro

- La remuneración económica del árbitro.

Árbitro único

- En muchos casos sería más conveniente un único arbitro a un colegio arbitral.

Aumentar las mediaciones

- Realizar más mediaciones en fase previa de arbitraje, siendo la mediación más simplificada.

Propuestas de mejora

- Aprobación por ley de tasas a empresarios por determinados arbitrajes, ante convenios de adhesión y ofertas de adhesión con limitaciones y ante volumen de reclamaciones presentadas en el ejercicio anterior.
- Ofrecer a las juntas arbitrales y comisiones arbitrales más subvenciones de financiación para que puedan desarrollar mejor su trabajo.
- Financiación mixta: transferencias y aportaciones de las entidades locales.
- Financiación pública. El ministerio de justicia debería participar con una dotación presupuestaria al arbitraje de consumo por tratarse de un medio de resolución de conflictos que descongestiona los tribunales de justicia.
- Constitución de Juntas Arbitrales de Consumo de manera independiente a cada servicio administrativo y reducción de las inviables. Refuerzos mediante modificación de regulación de puestos de trabajo apostando por este sistema de resolución extrajudicial.
- Limitaciones a empresas en ofertas de adhesión, tasas al objeto de evitar que las empresas pongan limitaciones.
- Utilizar el sistema arbitral dentro de la sinergia del consumo especialmente derivando conductas hacia procedimientos sancionadores.
- Que se penalice económicamente las pretensiones temerarias.
- Igualdad entre las distintas juntas arbitrales y mejora de la dotación en concepto de remuneración de los árbitros.
- Divulgar los datos para que sea consciente de la gran labor que hacen las juntas arbitrales.
- Establecer una cantidad mínima para llevar a cabo una solicitud de arbitraje. En el caso de que la persona consumidora no satisfaga todas sus pretensiones pagar unas tasas para llevar a cabo el procedimiento.
- Sistema de limitación para someterse a arbitraje y en el caso de que se considere un asunto excluido llevar a cabo una mediación.
- Concienciación política, sistema público, más transferencia autonómica.

- Incremento de la inversión en medios materiales y personales necesarios para una buena gestión del sistema arbitral de consumo.

Propuestas de mejora recogidas en plenario

- Utilizar el Sistema para detectar **infracciones** de consumo en materia de Consumo.
- Establecer una **tasa de mantenimiento** del Sistema (similar a la Tasa ecológica por contaminación).
- Sistema público con **presupuesto** desde Justicia también.
- Aumentar el **control del gasto** y mejorar la **planificación** presupuestario (cuantía escasa).
- Publicitar los resultados del sistema, para que sean conscientes de la labor.
- Analizar la **viabilidad** de las Juntas Arbitrarias.
- Nueva **tasa** que solo se estableciera en determinados supuestos (ofertas de adhesión con limitaciones...) para evitar que las empresas lo usen como servicio de atención al cliente.
- Constitución de JAC independiente con naturaleza jurídica distinta al de servicio administrativo y con ello recibir más recursos tal vez a través de transferencias.
- Modificación de la Relación de Puestos de trabajo: dotar de más medios a la función de Junta Arbitral, especialización.