

LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ANDALUCÍA:

BALANCE, PERSPECTIVAS Y RETOS

Daniel Escalona Rodríguez | **Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía**

EL ORIGEN DEL DERECHO DE CONSUMO

Vivimos en una sociedad capitalista o, como se denomina también, de economía de mercado. En ella todos somos consumidores. Quizás sea ésta la condición que mejor nos defina pues ni siquiera el concepto de ciudadanía es aplicable a todos los seres humanos que habitamos un mismo espacio. De la misma manera que todos somos consumidores, todos hemos experimentado alguna vez insatisfacción ante algún producto o servicio. Surge entonces el conflicto. Pero antes de abordar los mecanismos de solución del mismo, conviene que nos situemos históricamente. Parece que siempre ha estado ahí con nosotros, pero no es así. La rama del ordenamiento jurídico que de manera específica se encarga del Consumo y, en concreto, de la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias tiene un origen bastante reciente. El mismo está directamente relacionado con el desarrollo del modo de producción capitalista a principios del siglo XX. Es entonces cuando se implanta de manera general una producción en cadena de los bienes que exige una demanda masiva de los mismos. Se maximizan los bienes y servicios, su consumo y el beneficio. La economía poco a poco se basa en el crédito y se pretende alcanzar un mercado perfecto creando nuevas necesidades que incentiven un consumo cada vez más compulsivo de bienes y servicios como motor de la actividad económica. En esta nueva sociedad el comprador desaparece y surge la figura del consumidor. Éste ya no contrata en pie de igualdad ni tiene capacidad negociadora, sino que ocupa un papel claramente subordinado, adhiriéndose a condiciones generales prefijadas y adquiriendo bienes y servicios producidos en masa sin ninguna personalización de los mismos. El postfordismo, en una vuelta de tuerca más al sistema, pretende diversificar la oferta de bienes y servicios creando una apariencia de personalización que esconde una ampliación de la demanda en la espiral de búsqueda de un mayor beneficio. En definitiva, el consumidor, que como realidad global es esencial al sistema capitalista, como sujeto concreto es insignificante al mismo¹.

Esa nueva realidad económica y social, especialmente la tremenda desproporción existente entre empresas y consumidores, hizo necesaria una intervención de los poderes públicos para solucionar los incipientes problemas que iban surgiendo. Así, los Estados Unidos de América aprobaron en 1906 la Ley de Alimentos y Fármacos Puros y en 1938 la Food, Drug and Cosmetic Act, tras sendos escándalos relativos a la seguridad alimentaria y al control de los fármacos. En Europa sin embargo las normas específicas de protección de los consumidores y usuarios se hicieron esperar. Hasta 1972 realmente no existió una Dirección General de Protección al Consumidor y hasta 1998 no se dicta una recomendación relativa a la resolución de conflictos en materia de consumo². En el Estado español realmente no es hasta la Constitución Española de 1978 cuando se aprueba una norma específica en la materia, el artículo 51.

La existencia de conflictos es consustancial a las relaciones humanas y las de consumo no son una excepción. Cuando surge una controversia en materia de consumo existen distintos mecanismos alternativos para resolverlos. El más usual es la evitación del conflicto por el consumidor ignorando y aguantando el problema. Desgraciadamente, aunque cada vez menos, los consumidores prefieren no hacer valer sus derechos bien por falta de información, bien por la desproporción entre el tiempo y esfuerzo que deben dedicar a ello y el beneficio que obtendrían. También es posible que las partes en conflicto solucionen la controversia por sí mismas mediante la negociación. Otro mecanismo es la jurisdicción ordinaria, en la que un tercero, el juez, investido de un poder público al que todos están obligatoriamente sometidos hace cumplir la legalidad, en este caso, la legislación específica en materia de consumo. Y finalmente existen dos técnicas de resolución de conflictos de consumo que en la actualidad son muy utilizadas: la mediación y el arbitraje.

LA MEDIACIÓN EN CONSUMO EN ANDALUCÍA

La mediación en consumo es una técnica de resolución de conflictos en la que las partes enfrentadas (consumidor y empresa) se ponen en contacto con un tercero imparcial para que les ayude a definir el

¹ Espino Hernández, Luis Diego, *Razón de ser y evolución de la protección procesal de los consumidores y usuarios, en la obra Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*, González Pillado, Esther (coordinadora), Editorial Tecnos, 2010.

² Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

problema, comprender los intereses de cada uno, mejorar las relaciones y, si es posible, lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio centrado en los intereses previamente identificados. El tercero imparcial orienta el proceso hacia la búsqueda de resultados integrativos que sean beneficiosos para todas las partes implicadas.

Esta técnica goza de eficacia y prestigio reconocidos tanto en Derecho comparado como en otros ámbitos ajenos al consumo. La mediación en consumo no pretende sustituir otros mecanismos de resolución de conflictos como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria sino complementarlos, asegurando una plena satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía. No obstante lo anterior, lo que se entienda por mediación no es algo unívoco ni en nuestro ordenamiento ni en el Derecho comparado ni en la doctrina y, por ende, tampoco está delimitada con nitidez su propia diferenciación de otras figuras próximas como la conciliación. Ambos sistemas de resolución extrajudicial de litigios se caracterizan por la intervención de un tercero (la persona mediadora y la conciliadora) cuya función es la de aproximar las posturas entre las partes enfrentadas en un conflicto. La diferencia radicaría en el papel de ese tercero, mucho más directivo en la conciliación donde es él quien emite una o varias propuestas para la resolución del conflicto; y más “facilitador” en la mediación, donde su función se centraría en ayudar a las partes a gestionar ellas mismas el conflicto con el fin alcanzar un acuerdo. Este modelo “facilitador” puro, muy en línea con la tradición norteamericana, requiere un esfuerzo tanto de formación a las partes como de tiempo que puede estar justificado en sectores como la mediación familiar o penal, debido a la naturaleza de los intereses públicos en juego, pero que resulta desproporcionado en el ámbito de los conflictos de consumo por su naturaleza y habitualmente reducida cuantía económica.

La mediación es una técnica de resolución de disputas que presenta múltiples ventajas frente a otros mecanismos en los que también interviene una tercera parte imparcial. La principal ventaja sin duda es la libertad que tienen las partes en conflicto para buscar una solución aceptada voluntariamente por ambos. Otras ventajas que merece la pena reseñar son³:

- En la mediación las partes disfrutan de más libertad para diseñar su propio proceso de la que podrían disfrutar en cualquier otra vía de resolución de disputas.
- El contexto previsto por la mediación permite a las partes que presenten sus ideas y argumentos de un modo extenso, lo cual produce como consecuencia que las partes se sientan escuchadas.
- Los temas a tratar pueden ser los que las partes decidan y consideren oportunos.
- El diálogo que ocurre en la mediación promueve que las partes se entiendan mejor y que confíen en la misma como una de las formas de gestionar sus conflictos, incluso en los casos en los que no se logra un acuerdo.
- La mediación sienta las bases para que las partes se sientan protagonistas tanto del proceso como del resultado, y se produzca un mayor nivel de participación de las mismas en la toma de decisiones. Dicha participación permite, al mismo tiempo, que las partes vayan aprendiendo a relacionarse entre sí y a resolver otras disputas en el futuro.
- La mediación se orienta hacia la transformación de las relaciones entre las partes y la consecución de acuerdos que permitan dirimir las diferencias en los intereses subyacentes de las partes, propiciando que sean duraderos, poco costosos, percibidos como justos y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas (Rodríguez Piñero, Del Rey y Munduate, 1993).

Siguiendo al profesor Manuel Izquierdo Carrasco en esta y en otras reflexiones sobre la mediación podemos afirmar que el artículo 27 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en línea con lo previsto en el artículo 51 de la Constitución Española, proclama diversos derechos de las personas consumidoras y usuarias, entre los que se encuentra el derecho a una adecuada protección jurídica. A partir de ahí, el artículo 58.2.4º del mismo Estatuto atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía una competencia exclusiva de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11ª y 13ª de la Constitución, sobre la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación y el sistema de reclamaciones. Igualmente, el artículo 150.2 del Estatuto de Autonomía prevé que la Junta de Andalucía puede establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia.

En ejercicio de esta competencia en materia de defensa y protección de los consumidores, que entonces se recogía en el artículo 18.1.6ª del Estatuto de Autonomía de 1981, se aprobó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Esta Ley constituye la norma de cabecera de la protección de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Su artículo 4 recoge el derecho de los consumidores a “la indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes,

³ Adaptación del *Manual para la mediación laboral*, varios autores, SERCLA, 2008.

derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente”. La regulación sustantiva del contenido de ese derecho a la indemnización y reparación es una materia de competencia esencialmente estatal. Sin embargo, distinta es la situación de su regulación procedimental, pues existe una diversidad de procedimientos con naturaleza jurídica diversa pero que persiguen esa misma finalidad. En primer lugar, deben citarse los procesos judiciales, pero sus requisitos de forma, coste y plazos resultan poco satisfactorios para buena parte de los conflictos más habituales en materia de consumo. Por estos motivos y sin menoscabo del derecho de acceso a la justicia, el propio Consejo de la Unión Europea ha invitado a los Estados miembros a alentar las actividades de órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo (Resolución del Consejo, de 25 de mayo de 2000, relativa a una red comunitaria de órganos nacionales responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo). En esta línea, el artículo 13 de la mencionada Ley 13/2003 dispone que “los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos”.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, se refiere a la mediación en sus artículos 20 y 38. En el primero, como una de las funciones de las Oficinas de información a la persona consumidora de titularidad pública; y en el segundo, igualmente, como parte del cometido del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo. En ambos supuestos, existe una íntima conexión con el sistema de hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía regulado por el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y que será el cauce habitual a través del que se pone en marcha el procedimiento de mediación.

La mediación en el seno del Consejo Andaluz de Consumo se regula en el Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y su procedimiento en los artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero.

También debe recordarse la labor mediadora que se realiza en las Juntas Arbitrales de Consumo conforme al artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

La mediación en los conflictos entre personas consumidoras y empresarios no es algo nuevo, sino que ha sido una función tradicionalmente ejercida por los órganos administrativos de defensa y protección a la persona consumidora, así como por asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales o de profesionales.

Así pues, en la Comunidad Autónoma de Andalucía se desarrollan en la actualidad los siguientes procedimientos de mediación:

I. Mediaciones ajenas a la Administración Pública: desarrolladas por las organizaciones de consumidores y usuarios.

II. Mediaciones en el seno de la Administración Pública:

a. OMIC (artículo 20.3.c Ley 13/2003).

b. Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo (artículo 38 Ley 13/2003, Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero).

c. Servicios Provinciales de Consumo (artículo 17.2 Decreto 72/2008, de 4 de marzo).

d. Juntas Arbitrales de Consumo (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

Por lo tanto, la mediación en consumo existe en la actualidad como mecanismo habitual de resolución de conflictos entre personas consumidoras y usuarias. En este sentido, debe recordarse que el Plan Estratégico de Defensa y Protección de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía 2008-2011 enumera como uno de sus doce objetivos el de “agilizar la resolución de conflictos de consumo” (Objetivo nº 10). Para la consecución de este objetivo se establece una línea estratégica consistente en el fomento de la mediación. Igualmente, como desarrollo del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones públicas por medios electrónicos proclamado por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y para alcanzar una mayor agilidad y eficiencia, se regula el uso de medios electrónicos y a distancia en el procedimiento de mediación.

En el momento presente la mediación en consumo se lleva a cabo de manera muy diversa según el órgano que la tramite. No existe regulado un procedimiento común ni unos requisitos de formación específica para las personas mediadoras. Tampoco se establecen los efectos de la mediación ni en qué casos procede y en cuáles no. Todo ello va en perjuicio de la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Sin duda sería muy oportuno reglamentar el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no tanto para inventar un mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe.

A mi juicio, las características fundamentales del Servicio Público de Mediación en Andalucía deberían ser las siguientes:

1. Unificación de la regulación sobre mediación en consumo en Andalucía mediante la aprobación de un Reglamento mediante Decreto que regule el funcionamiento de tal servicio en todas las Administraciones

Públicas (OMIC, Juntas Arbitrales de Consumo, Consejos Provinciales de Consumo, Consejo Andaluz de Consumo, Servicios Provinciales de Consumo...)

2. Concreción de qué ha de entenderse por mediación en consumo y delimitación de las materias que pueden ser objeto de la misma y cuáles han de ser excluidas.

3. Definición de unos principios informadores que han de regir en toda mediación en consumo en Andalucía: voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad, buena fe e información de las partes.

4. Configuración de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía como única vía de acceso a la Mediación en Consumo regulada por el Reglamento.

5. Regulación de la aceptación telefónica del sometimiento a un procedimiento de mediación.

6. Delimitación de las competencias para realizar la mediación según la complejidad del asunto (OMIC, Servicio Provincial de Consumo, Consejo Provincial de Consumo).

7. Regulación de un procedimiento de mediación: naturaleza no administrativa, duración del mismo, pruebas, realización de propuestas, modos de terminación...

8. Forma y efectos del acuerdo de mediación entre las partes: posibilidad de incorporación del acuerdo a un Laudo arbitral conciliatorio, dotándolo de fuerza ejecutiva.

9. Carácter gratuito del Servicio de Mediación.

10. Configuración del régimen jurídico de la persona mediadora en consumo: definición, requisitos, causas de abstención, formación exigida.

11. Creación de un Registro de personas mediadoras en consumo en el que deberán inscribirse funcionarios de la Dirección General de Consumo, Servicios Provinciales de Consumo y Administraciones Locales, así como a personas al servicio de organizaciones de consumidores, profesionales o de empresarios.

12. Creación de una Red Andaluza de servicios de mediación en consumo, que permitirá dar información al ciudadano y coordinar la actuación de los servicios de mediación integrados en dicha Red.

13. Sometimiento al Reglamento de los sistemas de mediación establecidos en los Códigos empresariales de buenas prácticas.

Por lo que respecta a la mediación realizada por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en el seno de un procedimiento arbitral, se realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. En 2009 se realizaron 349 archivos por mediación y 15 laudos conciliatorios dentro del procedimiento arbitral si bien no puede hablarse técnicamente de labor mediadora sino más bien de traslado de pretensiones y ofertas a las partes. En 2010 realizaron 490 archivos por mediación y se dictaron 101 laudos conciliatorios. Los datos de 2011 están pendientes de ser cerrados. No obstante, se han mantenido entrevistas con los representantes de las principales empresas reclamadas, especialmente con los operadores de telecomunicaciones, y se han establecido nuevas vías para fomentar la mediación. Esta circunstancia, unida a la puesta en marcha de una nueva aplicación informática de gestión del procedimiento mediador y al mayor énfasis en esta técnica, han de convertirla en un mecanismo importante para reducir el gran volumen de conflictos que se reciben en nuestra Junta Arbitral.

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ANDALUCÍA

El arbitraje es un mecanismo de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas voluntariamente acuerdan someter la resolución de la controversia a un tercero imparcial cuya decisión será vinculante y tomada en función de los datos objetivos y lo que dicten las normas (arbitraje en derecho) o la justicia (arbitraje en equidad). La diferencia con la mediación es que en el arbitraje el tercero decide e impone cuál es la solución al problema. De la jurisdicción ordinaria lo distingue el hecho de que el sometimiento al arbitraje es siempre voluntario mientras que todos estamos sujetos a los jueces y tribunales de justicia.

Cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto con una empresa o con un profesional a los que ha comprado un producto o adquirido un servicio, tiene la posibilidad de solucionarlo sin acudir a los Tribunales solicitando un arbitraje de Consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que las Administraciones Públicas ponen a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. Éstas son órganos administrativos encargados de la gestión del arbitraje institucional de consumo y que prestan servicios técnicos, administrativos y de secretaría. El Arbitraje de Consumo se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y los empresarios o profesionales a solicitud de las primeras. El Arbitraje de Consumo no puede ser solicitado por las empresas o profesionales ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes. En efecto, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como

destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

El Arbitraje de Consumo se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y presenta las siguientes características:

- Voluntariedad, porque todo el Sistema Arbitral de Consumo se fundamenta en el voluntario sometimiento de las partes (empresa y persona consumidora o usuaria) a este procedimiento.
- Vinculante, porque una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- Rapidez, porque los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.
- Eficacia, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- Economía, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes. Es la Administración la que asume el gasto de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- Ejecutividad, porque los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y si una no cumple voluntariamente la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia mediante un sencillo y rápido procedimiento.

Otras normas que también regulan el arbitraje son Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, Ley 11/2011, de 20 de mayo, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, que modifica a la anterior y la Ley Orgánica 5/2011, de 20 de mayo, complementaria a la Ley 11/2011.

El arbitraje de consumo puede iniciarse de dos maneras:

1ª) Presentando la persona consumidora y usuaria una Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía y marcando en la misma la opción de aceptación de un arbitraje de consumo, de conformidad con el Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Si ambas partes aceptan el arbitraje se traslada la reclamación a la Junta Arbitral Competente como solicitud de arbitraje.

2ª) Presentando directamente la persona consumidora o usuaria una Solicitud de Arbitraje en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. Esta presentación puede realizarla el consumidor personalmente o a través de los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía, Oficinas Municipales de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.

A 1 de diciembre de 2011 se han recibido en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía un total de 1.334 solicitudes de arbitraje. El 61% de las mismas se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones; el 25% a conflictos en materia de suministro eléctrico; el 6% a conflictos en materia de academias de enseñanza y el resto se lo reparten conflictos en materia de tintorerías, comercio minorista y otros. Resulta interesante comparar estos datos con los de Hojas de Quejas y Reclamaciones presentadas en toda Andalucía: en el mismo período se han recibido 20.990 reclamaciones de las cuales un 25% por ciento se refiere a conflictos en materia de telecomunicaciones, un 15% frente a comercios minoristas, un 11% a conflictos en materia de servicios esenciales (electricidad, gas, agua, etc.), el 6% frente a servicios de transporte, el 4% frente a entidades financieras y el resto es variado. De la comparación de los datos podemos extraer, en primer lugar, la conclusión de que hay más personas que reclaman de las que solicitan arbitraje. Ello es lógico puesto que reclamar es más sencillo y más inmediato. Las Hojas de Quejas y Reclamaciones están disponibles (o debieran estarlo) en todos los prestadores de servicios o comercializadores de bienes mientras que las solicitudes de arbitraje no. Así mismo, el procedimiento administrativo de las reclamaciones es más sencillo que el arbitral y en numerosas ocasiones termina en acuerdo entre las partes gracias a la negociación o a la mediación del Servicio Provincial de Consumo competente. No todos los conflictos llegan a arbitraje. Pero es más, no todas las empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo por lo que el consumidor pudiera considerar inútil presentar su solicitud de arbitraje.

Otra conclusión interesante es la que se extrae comparando la variedad de materias, mucho más amplia en las reclamaciones que en el arbitraje. Ello se debe en primer lugar al hecho ya apuntado de que no todas las empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo mientras que todas han de disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones. Además, es importante tener en cuenta que los datos de solicitudes de arbitraje se refieren tan sólo a la Junta Arbitral autonómica. Las Juntas provinciales y municipales conocen de asuntos más variados por su ámbito competencial (comercio minorista, telecomunicaciones, talleres de vehículos, tintorerías, etc.).

La mayoría de los conflictos en materia de telecomunicaciones se refieren a incidencias con portabilidad, cobertura, incumplimiento de las condiciones ofertadas por la publicidad, números de tarificación adicional y fallos en los terminales.

En materia de suministro eléctrico las solicitudes de arbitraje se refieren la mayoría de las ocasiones a daños por sobretensión e incidencias en la facturación.

En el caso de arbitrajes sobre servicios de academias de enseñanza la mayoría de los conflictos se originan por una diferencia entre lo que el cliente cree que está contratando y los servicios que efectivamente recibe.

Finalmente, en los conflictos en materia de tintorerías y lavanderías el origen siempre es un daño a las prendas. Aquí merece la pena recordar el deber que tienen los empresarios del sector de informar al cliente de los posibles riesgos, dejar constancia en el resguardo y actuar con diligencia.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidente puede resolver admitirla si reúne los requisitos legalmente exigidos, requerir al interesado para que subsane algún aspecto de la solicitud; trasladarla a la Junta Arbitral competente o inadmitirla si no cumple los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La normativa que regula el Arbitraje de Consumo no permite utilizar este medio de resolución de conflictos cuando los litigantes son dos empresas, autónomos o profesionales. El solicitante ha de ser siempre un consumidor o usuario final. Igualmente, serán inadmitidas todas aquellas solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, es decir, en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados, y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios. La inadmisión puede ser recurrida ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente, con sede en Madrid, o a través de la Junta Arbitral.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía procede al traslado de las solicitudes de arbitraje cuando:

- La empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y sí a la municipal o provincial.

- La empresa reclamada no está adherida a ninguna Junta Arbitral de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

- La empresa reclamada está adherida a varias Juntas Arbitrales de Consumo y el reclamante no ha expresado su voluntad de acudir a una Junta Arbitral de Consumo en concreto. En este caso, por aplicación de la normativa vigente, se traslada el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial.

Hasta el 1 de diciembre de 2011, en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se admitieron el 70% de las solicitudes de arbitraje, se requirió subsanación en el 17% de las solicitudes; se trasladó un 9% de las mismas; y se inadmitieron el 4% restante.

Una vez admitida la solicitud y aceptado el arbitraje, si las partes no han llegado a ningún acuerdo como consecuencia de la mediación de la Junta Arbitral de Consumo, se designa al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se cita a las partes al acto de audiencia. A través de la mediación previa, la Junta Arbitral de Consumo intentará lograr un acuerdo entre las partes que ponga fin al conflicto sin necesidad de celebrar audiencia en la que el órgano arbitral decida sobre el asunto. Habitualmente se traslada la reclamación a la empresa reclamada para que ofrezca una solución alternativa al arbitraje. Si el reclamante acepta alguna de las soluciones propuestas se pone fin al litigio.

El órgano arbitral podrá ser, bien un Árbitro Único propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un Colegio Arbitral formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

Celebrada la audiencia, a la que se cita al consumidor y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, el órgano arbitral dicta un laudo en el que se decide la cuestión y que es título ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes.

El arbitraje puede ser en Derecho o en Equidad. En el arbitraje en derecho los árbitros son siempre licenciados en derecho que resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el arbitraje en equidad los árbitros son conocedores del sector en el que se ha producido el conflicto y lo resuelven tras examinarlo con detenimiento y aplicar sus conocimientos técnicos con justicia. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho. En ambos casos el Secretario arbitral asiste al órgano arbitral y velará por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un Laudo arbitral únicamente cabe presentar Recurso de Anulación ante la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde tenga su sede la Junta Arbitral, en el plazo de dos meses a contra desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguno de los motivos tasados en el artículo 41 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje:

- Que el convenio arbitral no exista o no sea válido.
- Que no haya sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- Que los árbitros haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se hayan ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se hayan ajustado a esta Ley.
- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- Que el laudo sea contrario al orden público.

En Andalucía existen veinte Junta Arbitrales además de nuestra Junta Arbitral (con sede en Sevilla, en la Dirección General de Consumo) y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo). Estas son las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales dependientes de las Diputaciones Provinciales y otras once Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otras en Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido. Todas ellas son órganos independientes unos de otros gestionados por la respectiva Administración.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo dependiente de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Comunidad Autónoma. Se constituyó mediante Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 1993 entre la Consejería de Salud y el Instituto Nacional de Consumo. Constituye una pieza central en las políticas públicas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra Comunidad Autónoma.

La Junta Arbitral de Consumo es un órgano de naturaleza mixta. De una parte es un órgano creado por acuerdo entre la Administración estatal y la autonómica, ya que la legislación que regula el arbitraje de consumo, que es de competencia exclusiva del Estado (art. 149.1.6ª y 8ª CE), exige que las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan de esta manera “paccionada”. Pero al mismo tiempo, y sin que ello contradiga lo anterior, el ejercicio del arbitraje de consumo es una competencia de la Junta de Andalucía que se lleva a cabo a través de la correspondiente unidad administrativa creada mediante la Relación de Puestos de Trabajo. Esta Unidad Administrativa es la Oficina de la Junta Arbitral de Consumo y ha de contar con la correspondiente infraestructura que dé soporte a la Junta Arbitral de Consumo. Esta dualidad es la razón de por qué el Presidente de una Junta Arbitral de Consumo no necesariamente tiene que ser la misma persona que ejerza la jefatura de la Unidad Administrativa que gestiona el arbitraje. En el caso de nuestra Junta Arbitral sí se produce esa coincidencia teniendo la Oficina de la Junta Arbitral competencias, además de en la gestión del arbitraje de consumo, en materia de reclamaciones, mediación, resolución de consultas, elaboración y revisión de contenidos, e información al ciudadano.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía posee una Sección de Arbitraje Turístico con sede en Málaga, creada mediante Orden de 12 de febrero de 2003. Mediante la misma se pretenden resolver los conflictos de los consumidores turísticos en un plazo más breve que el arbitraje convencional. De esta manera se incrementa la protección de los consumidores turísticos y la calidad de los servicios, favoreciendo la imagen turística de la Costa del Sol. La tramitación del arbitraje es exactamente igual a cómo se ha expuesto para la Junta Arbitral de Consumo. Lo que caracteriza a esta Sección de Arbitraje Turístico es que conoce de conflictos producidos en la provincia de Málaga que estén relacionados con el sector turístico (hoteles, restaurantes, agencias de viajes...).

En la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se celebran audiencias arbitrales todos los días de la semana. Este año se ha inaugurado la posibilidad de consultar la fecha de las citadas audiencias a través del portal www.consumoresponde.es. Precisamente el referido portal incorpora una extensa información relativa al arbitraje de consumo tanto para los consumidores como para los empresarios y profesionales. Se incluyen, además de artículos, una serie de consejos básicos, preguntas frecuentes, formularios y documentos de audio. Mención especial merece la Oficina Virtual donde, mediante certificado digital, es posible presentar una solicitud de arbitraje o una solicitud de adhesión empresarial al Sistema Arbitral de Consumo. Para más información o consultas se habilita un teléfono operativo las 24 horas del día, el 902 21 50 80, y un correo electrónico, consumoresponde@juntadeandalucia.es.

Para finalizar, me gustaría hacer una reflexión acerca de la situación actual del arbitraje de consumo en Andalucía. El Sistema Arbitral de Consumo ha demostrado ser una herramienta muy útil en la resolución de conflictos. Sin embargo, a mi juicio existen profundos problemas que pueden

poner en peligro su supervivencia.

En primer lugar, las Juntas Arbitrales de Consumo no deberían suplir las deficiencias de los Servicios de Atención al Cliente de las principales operadoras de telefonía. En la actualidad nos encontramos desbordados por cientos o incluso miles de solicitudes que una buena atención empresarial al cliente podría haber evitado. Naturalmente el asunto es complejo y la regulación de esta materia es competencia exclusiva del Estado. Pero la situación actual es insostenible y se debe exigir a las compañías un servicio de atención al cliente que facilite la resolución de los problemas, que informe de los números de incidencia, que no mezclen la información, la resolución de conflictos y la legítima labor comercial. En definitiva, que atienda al cliente de verdad.

Otra cuestión que debería ser resuelta es la de los ciudadanos que, sabedores de la gratuidad y sencillez del sistema, presentan solicitudes de arbitraje temerarias o que evidencian una notoria falta de educación para el consumo.

Sin duda el arbitraje de consumo en Andalucía ha de seguir contando con la puesta decidida de las Administraciones Públicas competentes, que han de dotarlo de medios materiales y personales suficientes para desempeñar su labor.

Y para el final quiero resaltar una cuestión que estimo capital como es la necesaria y obligada coordinación entre las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía. En la actualidad cada Junta Arbitral, al depender de una Administración diferente, mantiene criterios propios y, a veces desconocidos, en materias tan fundamentales como la práctica de las mediaciones, las inadmisiones, la resolución de los asuntos mediante laudos, la remuneración de los árbitros, etc. La creación de mecanismos que propicien la cooperación y la relación entre las Juntas Arbitrales es muy necesario. Quizás en un futuro debiéramos contar con un Consejo Andaluz de Arbitraje de Consumo, con capacidad para resolver recursos, unificar criterios y servir de instrumento de coordinación del Arbitraje de consumo en nuestra tierra. Otro mecanismo que puede servir para aumentar la cooperación entre las Juntas Arbitrales es el I Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía que en la actualidad nos encontramos preparando.