



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE SEVILLA

2021



Plaza del Triunfo, 1 - 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japcsevill@dpusevilla.es www.dpusevilla.es

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 1/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

ÍNDICE

1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

2. LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO: LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE SEVILLA (JAPCS), SU CONSTITUCIÓN, SEDE, ORGANIGRAMA Y FUNCIONES EN MATERIA DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO.

3. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LOS ÓRGANOS ARBITRALES

4. TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

5. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO

6. LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES Y DE MEDIACIÓN Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN

7. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JAPCS

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7acpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 2/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7acpyeJeHCLQ+tcg== | | |





1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la Diputación Provincial de Sevilla, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional para la resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras.

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 donde se dictó, mediante un sencillo y rápido procedimiento.

2. LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO: LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE SEVILLA, SU CONSTITUCIÓN, SEDE, ORGANIGRAMA Y FUNCIONES EN MATERIA DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO.

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla es el órgano administrativo de la Diputación Provincial de Sevilla encargado de la gestión del arbitraje de consumo en nuestra Provincia. Se constituyó mediante Convenio suscrito el 18 de marzo de 1999 entre el Instituto

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 3/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





Nacional de Consumo y la Diputación de Sevilla. Mediante un nuevo Convenio para la constitución de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla, suscrito el 1 de septiembre de 2021 entre el Ministerio de Consumo, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Sevilla, se ha venido a renovar el anterior Convenio para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como para su adaptación a la nueva regulación de los convenios contenida en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En base a este nuevo Convenio la Diputación Provincial de Sevilla se compromete a impulsar, en su ámbito territorial, la gestión y administración del arbitraje institucional de consumo por la Junta Arbitral, así como a solicitar ante la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, en el plazo de un año desde la fecha de eficacia del convenio, su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, de conformidad con lo previsto en la citada Ley 7/2017.

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla tiene su sede en el edificio que a su vez es también sede del Organismo Autónomo Provincial Casa de la Provincia y que se encuentra sito en la Plaza del Triunfo nº1 de Sevilla. Está integrada, además de por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano, por su Presidenta y su Secretario, cargos que actualmente recaen en D^a. Lourdes Romero Alonso y D. Juan Ángel Giménez Robles, respectivamente.

En el ámbito de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo la Junta Arbitral Provincial ejerce funciones dirigidas, por un lado, a asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento de dichos conflictos por los órganos arbitrales, y por el otro, a constituir el soporte administrativo de la actividad arbitral que han de desarrollar dichos órganos arbitrales, tanto unipersonales como colegiados, que son los competentes para decidir sobre la solución de los referidos conflictos.

3. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LOS ÓRGANOS ARBITRALES

El arbitraje de consumo es un mecanismo heterocompositivo de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las primeras y sobre materias de libre disposición de las partes conforme a Derecho. El recurso al arbitraje de consumo es en todo caso una opción voluntaria para las partes, constituyendo expresión de la libertad y autonomía de las mismas. Su desempeño le corresponde a los órganos arbitrales, que pueden ser de dos tipos:

1. Conocerá de los asuntos un árbitro/a único/a, que será designado/a entre los árbitros/as acreditados/as propuestos/as por la Administración pública, en los siguientes supuestos:

a) Cuando las partes así lo acuerden

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcq== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 4/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcq== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

b) Cuando lo acuerde el presidente/a de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

2. En los supuestos no previstos en el artículo anterior conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros/as acreditados/as, elegidos/as cada uno/a de ellos/as entre los/as propuestos/as por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los/as árbitros/as propuestos/as por la Administración son siempre personas funcionarias con el título académico de licenciatura o grado en Derecho. Los/as árbitros/as propuestos/as por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales lo son, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la representación legal de la organización a la Presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro/a e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros/as habrán de tener la licenciatura o grado en Derecho cuando el arbitraje sea en derecho. Los/as tres árbitros/as actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el/la árbitro/a propuesto por la Administración

La designación de los/as árbitros/as que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde a la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo. La designación de árbitros/as se realizará por turno, entre los/as que figuren en la lista de árbitros/as acreditados/as ante la Junta Arbitral de Consumo.

TRAMITACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

El arbitraje de consumo puede iniciarse presentando directamente la persona consumidora o usuaria una solicitud de arbitraje 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 u oficinas municipales de información a la persona consumidora.

Una vez llega la solicitud a la Junta Arbitral de Consumo su Presidente/a puede resolver:

- Admitirla a trámite si cumple todos los requisitos exigidos por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. La admisión puede ser recurrida por ambas partes (consumidora o empresarial) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente, o a través de la Junta Arbitral.

En el caso de que la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante Convenio en la Junta Arbitral, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante.

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcq== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 5/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcq== | | |





Si la empresa no estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo y la reclamante ha solicitado expresamente que sea una determinada Junta Arbitral de Consumo la que resuelva su asunto, se le dará igualmente traslado de la solicitud de forma condicionada para que, si acepta el arbitraje, realice cuantas alegaciones estime oportunas o proponga un acuerdo con la parte reclamante. Como el arbitraje es voluntario, si la empresa no lo acepta expresamente se procede a notificar a la reclamante el archivo del expediente por no aceptación.

- 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 o profesionales. El solicitante ha de ser siempre una persona consumidora o usuaria final (Ej.: no puede solicitarse un arbitraje sobre telefonía si el contrato es de autónomos ni un arbitraje sobre problemas de suministro eléctrico en un establecimiento comercial).

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 las personas consumidoras o usuarias.

La inadmisión puede ser recurrida por ambas partes (persona consumidora o empresa) ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo directamente o a través de la Junta Arbitral.

- Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud, si no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Si no se efectúa la subsanación se tendrá al reclamante por desistido en su solicitud.

- Trasladarla a otra Junta Arbitral de Consumo, si la empresa reclamada no está adherida a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla y sí a la municipal o autonómica.

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, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 6/17 |
| Uri De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





En caso de celebración de la audiencia, a la que se cita a la persona consumidora y a la empresa reclamada para que aleguen lo que estimen que conviene a su derecho, y previa práctica de la prueba que resulte admitida, 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 tienen siempre licenciatura o grado en derecho y resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho. En ambos casos la secretaría arbitral asiste al órgano arbitral y vela por el cumplimiento de todas las decisiones que adopte.

Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar acción de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración y por alguna de las siguientes causas:

- a) Que el convenio arbitral mediante el cual la empresa se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo no exista o no sea válido. Por convenio arbitral se entiende el documento en el que las partes en conflicto (consumidora y empresarial) manifiestan expresamente su voluntad de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.
- b) Que no haya sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- d) 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 la ley.
- e) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- f) Que el laudo sea contrario al orden público.

4. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO

En cuanto a la mediación, se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales, elegido por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste para alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido. Así pues, la mediación consiste en una técnica de autocomposición de los conflictos de consumo a través de un procedimiento no formalizado en virtud del cual un tercero -denominado mediador/a- contribuye a la resolución de dichos conflictos

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 7/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





entre las partes organizando el intercambio de puntos de vista, intentando aproximarlos y propiciando una composición de sus intereses, incluso pudiendo llegar a plasmar una propuesta de solución a la que, voluntariamente, podrían acogerse las partes. Este procedimiento de resolución de conflictos se rige principalmente por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad y buena fe. Entre las principales ventajas que presenta encontramos que es un procedimiento mucho más rápido y más sencillo que otros sistemas de resolución de conflictos. Además, las soluciones pueden ser muy variadas ya que surgen del trabajo conjunto, propiciándose la empatía y disminuyendo la tensión, y favoreciendo que se sienta como propio el acuerdo alcanzado.

Las Juntas Arbitrales de Consumo (autonómica, provinciales y municipales) tienen reconocidas funciones mediadoras en el ámbito de los aludidos conflictos de consumo por disposición del art. 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Dicha actividad mediadora se lleva a cabo en el seno del procedimiento arbitral de consumo con anterioridad a la celebración de la audiencia, y con la intervención tanto de un/a mediador/a designado/a por la Junta Arbitral de Consumo de entre el personal al servicio de la Diputación, que está sujeto a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los/as árbitros/as, como de un/a secretario/a que deberá dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta, y que será el/la secretario/a de la Junta Arbitral de Consumo o el/la designado/a por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella.

5. LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES Y DE MEDIACIÓN Y LA INDEMNIZACIÓN DE SU FUNCIÓN

El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente (art. 15.5 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía).

En el caso de la Diputación de Sevilla hay que remitirse a tal fin a la Resolución de Presidencia nº 4.085 de 29 de diciembre de 2000, por la que se rectifica el apartado primero de la Resolución nº 3.778 de 1 de diciembre de 2000, que aprueba las cantidades a percibir por la asistencia de los miembros de los Colegios Arbitrales, así como la Resolución nº 3.359, de 19 de agosto de 2009, por la que se amplían las Resoluciones anteriores a los mediadores y árbitros unipersonales. Dicha indemnización, por lo tanto, se hace extensiva asimismo a los intervinientes en el órgano que desarrolla la actividad mediadora en el seno del procedimiento arbitral, a la que se ha hecho alusión anteriormente.

Se reconoce el derecho a la indemnización no sólo a los árbitros que son ajenos a la función pública provincial, sino también a los miembros de los órganos arbitrales y de mediación que son propuestos por la Administración de entre el personal a su servicio, ya que se trata de una actividad

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpveJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 8/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpveJeHCLQ+tcg== | | |





que se desarrolla fuera del horario habitual de trabajo y, además, hay que tener en cuenta de que se trata de funciones de carácter extrajudicial de resolución de conflictos y que, por lo tanto, no están comprendidas entre las propias de sus puestos de trabajo, por lo que no les resulta directamente de aplicación la normativa por la cual se regulan las indemnizaciones por razón del servicio del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta a las referidas indemnizaciones por el desempeño, durante 2021, de las funciones propias de los órganos que ejercen funciones arbitrales y mediadoras en el ámbito del consumo, se han tramitado los siguientes expedientes de gasto por un importe total de 34.050,38.- € que se distribuyen de la siguiente manera:

| MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES Y DE MEDIACIÓN | IMPORTE |
|---|------------------|
| MIEMBROS DE DICHOS ÓRGANOS QUE SON PERSONAL DE LA DIPUTACIÓN DE SEVILLA | 27.166,88 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ASOCIACION DE PROFESIONALES EN ARBITRAJES DE TELECOMUNICACIONES (APAT) | 1.009,58 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL) | 1.193,14 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL SEVILLANA (CES) | 1.239,03 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SEVILLA (FACUA) | 1.009,58 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SEVILLA (HISPALIS) | 1.284,92 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SEVILLA (UCE) | 1.055,47 |
| ÁRBITROS PROPUESTOS POR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE ANDALUCÍA (ADICAE) | 91,78 |
| TOTAL | 34.050,38 |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 9/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





6. ESTADÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORDINARIA DE LA JAPCS

A continuación se exponen los datos estadísticos derivados de la actuación ordinaria de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla durante el año 2021:

| | | |
|--|--|------------|
| SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN TRÁMITE (Pendientes al inicio de este periodo) | | 36 |
| SOLICITUDES DE ARBITRAJE (Recibidas en el periodo) | | |
| - Asociaciones de Consumidores | | 59 |
| - Consumidores y Usuarios | | 246 |
| - Organismos Públicos | | 428 |
| TOTAL | | 733 |
| NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES (suma apartados anteriores) | | 769 |
| SITUACIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES (en trámite al inicio del periodo más las presentadas en este periodo) | | |
| - Pendiente de Admisión | | 0 |
| - Traslado a Otra Junta | | 162 |
| - Subsanación | | 27 |
| - Desistimiento por no Subsanación | | 25 |
| - Archivada por Materia Excluida (No Consumidor Final) | | 1 |
| - Archivada por Materia Excluida (Fuera de la OPS) | | 2 |
| - Archivada por Desistimiento | | 6 |
| - Archivada por Otras Causas (Artículo 1.2) | | 1 |
| - Archivada por Materia Excluida (Indicios racionales de Delito) | | 1 |
| - Archivada por Materia Excluida (R.C. de Anteriores Artículo 2,2) | | 1 |
| - Archivada por Otras Causas | | 18 |
| - Admitida / En Trámite (Pendiente designación del Colegio Arbitral) | | 96 |
| - Admitida / En Trámite (Designado el Colegio Arbitral) | | 29 |
| - Archivada por Diligencia de no Aceptación | | 168 |
| - Archivada por Conciliación | | 74 |
| - Resuelta por Laudo | | 158 |
| TOTAL | | 769 |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 10/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japcsevill@djapusevilla.es www.dipusevilla.es

| SOLICITUDES POR SECTOR (Presentadas en el periodo) | |
|--|------------|
| - Agencia De Viajes | 74 |
| - Agua | 12 |
| - Alimentación, Bebidas | 1 |
| - Automóvil Reparación | 15 |
| - Automóviles (Venta) | 10 |
| - Calzado, Marroquinería Y Viaje | 3 |
| - Compañía De Seguro | 2 |
| - Correos | 18 |
| - Electricidad (Contratación Y Suministros) | 62 |
| - Electricidad (Serv. Asistencia Técnica) | 4 |
| - Electrodomésticos (Serv. Asistencia Técnica) | 5 |
| - Electrodomésticos (Venta) | 18 |
| - Enseñanza | 3 |
| - Gas | 3 |
| - Hostelería | 10 |
| - Informática Y Electricidad (Reparación) | 2 |
| - Informática Y Electrónica (Compra) | 5 |
| - Juguetes | 1 |
| - Muebles | 21 |
| - Otros Industriales | 3 |
| - Otros Servicios | 126 |
| - Perfumería | 1 |
| - Reparación Hogar | 1 |
| - Restauración | 3 |
| - Ropa, Confección Y Piel | 6 |
| - Sanidad Privada | 11 |
| - Servicios Bancarios | 11 |
| - Servicios Intermediación Financiera | 1 |
| - Tele Proveedores De Internet | 17 |
| - Teléfono Fijo | 17 |
| - Teléfono Móvil | 243 |
| - Tintorería | 1 |
| - Transportes Aéreos | 11 |
| - Transportes Por Carretera | 3 |
| - Transportes Por Ferrocarril | 3 |
| - Vivienda (Arrendamiento) | 1 |
| - Vivienda (Propiedad) | 5 |
| TOTAL | 733 |

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpveJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 11/17 |
| Uri De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpveJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: apcsevilla@dipusevilla.es www.dipusevilla.es

| SOLICITUDES POR SECTOR Y TIPO EMPRESA (Presentadas en el periodo) | Adheridas | No Adheridas | Total |
|---|------------|--------------|------------|
| - Agencia De Viajes | 0 | 74 | 74 |
| - Agua | 7 | 5 | 12 |
| - Alimentación, Bebidas | 0 | 1 | 1 |
| - Automóvil Reparación | 0 | 15 | 15 |
| - Automóviles (Venta) | 0 | 10 | 10 |
| - Calzado, Marroquinería Y Viaje | 0 | 3 | 3 |
| - Compañía De Seguro | 0 | 2 | 2 |
| - Correos | 11 | 7 | 18 |
| - Electricidad (Contratación Y Suministros) | 1 | 61 | 62 |
| - Electricidad (Serv. Asistencia Técnica) | 0 | 4 | 4 |
| - Electrodomésticos (Serv. Asistencia Técnica) | 0 | 5 | 5 |
| - Electrodomésticos (Venta) | 0 | 18 | 18 |
| - Enseñanza | 0 | 3 | 3 |
| - Gas | 0 | 3 | 3 |
| - Hostelería | 0 | 10 | 10 |
| - Informática Y Electricidad (Reparación) | 0 | 2 | 2 |
| - Informática Y Electrónica (Compra) | 0 | 5 | 5 |
| - Juguetes | 0 | 1 | 1 |
| - Muebles | 0 | 21 | 21 |
| - Otros Industriales | 0 | 3 | 3 |
| - Otros Servicios | 2 | 124 | 126 |
| - Perfumería | 0 | 1 | 1 |
| - Reparación Hogar | 0 | 1 | 1 |
| - Restauración | 0 | 3 | 3 |
| - Ropa, Confección Y Piel | 0 | 6 | 6 |
| - Sanidad Privada | 0 | 11 | 11 |
| - Servicios Bancarios | 0 | 11 | 11 |
| - Servicios Intermediación Financiera | 1 | 0 | 1 |
| - Tele Proveedores De Internet | 13 | 4 | 17 |
| - Teléfono Fijo | 13 | 4 | 17 |
| - Teléfono Móvil | 202 | 41 | 243 |
| - Tintorería | 0 | 1 | 1 |
| - Transportes Aéreos | 0 | 11 | 11 |
| - Transportes Por Carretera | 0 | 3 | 3 |
| - Transportes Por Ferrocarril | 0 | 3 | 3 |
| - Vivienda (Arrendamiento) | 0 | 1 | 1 |
| - Vivienda (Propiedad) | 0 | 5 | 5 |
| TOTALES | 250 | 483 | 733 |
| TOTAL DE EMPRESAS ADHERIDAS AL FINAL DEL PERIODO | | | 784 |

| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 12/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Plaza del Triunfo, 1 - 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japcsevilla@dipusevilla.es www.dipusevilla.es

| | | |
|--|--|---------------|
| CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES | | 858,18 |
| MEDIACIONES | | |
| - Negativas | | 14 |
| - Positivas | | 10 |
| TOTAL | | 24 |
| LAUDOS EMITIDOS | | |
| POR TIPO DE ARBITRAJE | | |
| - Derecho | | 20 |
| - Equidad | | 138 |
| POR SENTIDO DEL LAUDO | | |
| - Conciliatorio | | 26 |
| - Desestimatorio | | 21 |
| - Estimatorio Parcial | | 44 |
| - Estimatorio Total | | 56 |
| - Otros | | 11 |
| POR TIPO DEL VOTO | | |
| - Unanimidad | | 154 |
| - Mayoría | | 4 |
| - Dirimente | | 0 |
| TOTAL | | 158 |
| PLAZOS LAUDOS desde la fecha de admisión a la emisión del Laudo | | |
| - Menos de 1 mes | | 123 |
| - Mas de 1 mes | | 34 |
| - Mas de 2 meses | | 1 |
| - Mas de 3 meses | | 0 |
| TOTAL | | 158 |
| LAUDOS POR SECTOR | | |
| - Agua | | 8 |
| - Automóvil Reparación | | 1 |
| - Automóviles (Venta) | | 1 |
| - Correos | | 12 |
| - Electricidad (Contratación Y Suministros) | | 1 |
| - Electrodomésticos (Venta) | | 1 |
| - Enseñanza | | 2 |
| - Muebles | | 5 |
| - Otros Servicios | | 9 |
| - Restauración | | 1 |
| - Ropa, Confección Y Piel | | 1 |
| - Servicios Intermediación Financiera | | 1 |
| - Tele Proveedores De Internet | | 4 |
| - Teléfono Fijo | | 3 |
| - Teléfono Móvil | | 105 |
| - Tintorería | | 2 |
| - Vivienda (Propiedad) | | 1 |
| TOTAL | | 158 |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 13/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japcevilla@dipusevilla.es www.dipusevilla.es

| SOLICITUDES DE ARBITRAJE (Recibidas en el período) | |
|---|------------|
| - Asociaciones de Consumidores | 59 |
| - Consumidores y Usuarios | 246 |
| - Organismos Públicos | 428 |
| TOTAL | 733 |
| SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES | |
| - FACUA | 23 |
| - HISPALIS | 2 |
| - UCE | 34 |
| TOTAL | 59 |
| SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS POR ORGANISMOS PÚBLICOS | |
| - AYUNTAMIENTO DE ALMERIA | 1 |
| - AYUNTAMIENTO DE LA ALGABA | 1 |
| - AYUNTAMIENTO DE LOS PALACIOS | 3 |
| - AYUNTAMIENTO DE SALTERAS | 2 |
| - J.A. DE CONSUMO AYTO. DE SEVILLA | 3 |
| - JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE JEREZ | 1 |
| - JUNTA DE ANDALUCIA | 155 |
| - O.M.I.C. DE ALCALA DE GUADAIRA | 3 |
| - O.M.I.C. DE ARAHAL | 1 |
| - O.M.I.C. DE CAMAS | 17 |
| - O.M.I.C. DE CARMONA | 7 |
| - O.M.I.C. DE CORIA DEL RIO | 29 |
| - O.M.I.C. DE DOS HERMANAS | 3 |
| - O.M.I.C. DE EL VISO DEL ALCOR | 84 |
| - O.M.I.C. DE LA RINCONADA | 9 |
| - O.M.I.C. DE LEBRIJA | 11 |
| - O.M.I.C. DE LORA DEL RÍO | 1 |
| - O.M.I.C. DE MAIRENA DEL ALCOR | 1 |
| - O.M.I.C. DE MAIRENA DEL ALJARAFE | 54 |
| - O.M.I.C. DE MORON DE LA FRONTERA | 38 |
| - O.M.I.C. DE OSUNA | 2 |
| - O.M.I.C. DE SAN JUAN DE AZNALFARACHE | 1 |
| - OTRAS ENTIDADES | 1 |
| TOTAL | 428 |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 14/17 |
| Uri De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7gcpyeJeHCLQ+tcg== | | |





JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

SOLICITUDES ARCHIVADAS POR NO ACEPTACIÓN DE ARBITRAJE

| | |
|--|------------|
| - Agencia De Viajes | 20 |
| - Agua | 1 |
| - Automóvil Reparación | 9 |
| - Automoviles (Venta) | 8 |
| - Calzado, Marroquinería Y Viaje | 1 |
| - Correos | 1 |
| - Electricidad (Contratación Y Suministros) | 2 |
| - Electricidad (Serv. Asistencia Técnica) | 1 |
| - Electrodomésticos (Serv. Asistencia Técnica) | 1 |
| - Electrodomésticos (Venta) | 9 |
| - Enseñanza | 1 |
| - Gas | 1 |
| - Hostelería | 5 |
| - Informática Y Electrónica (Compra) | 4 |
| - Juguetes | 1 |
| - Muebles | 9 |
| - Otros Industriales | 2 |
| - Otros Servicios | 53 |
| - Reparación Hogar | 1 |
| - Restauración | 2 |
| - Ropa, Confección Y Piel | 2 |
| - Sanidad Privada | 6 |
| - Servicios Bancarios | 7 |
| - Teléfono Fijo | 1 |
| - Teléfono Móvil | 9 |
| - Transportes Aéreos | 7 |
| - Transportes Por Carretera | 1 |
| - Vivienda (Arrendamiento) | 1 |
| - Vivienda (Propiedad) | 2 |
| TOTAL | 188 |

Plaza del Triunfo, 1 - 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japusevilla@dipusevilla.es www.dipusevilla.es

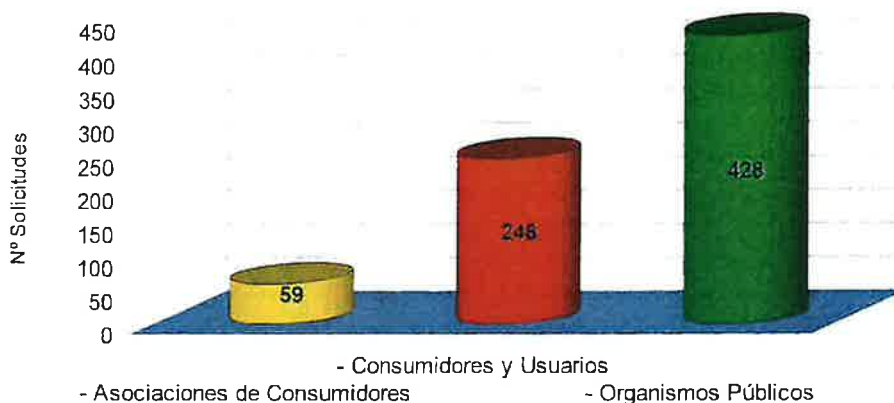
| | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 15/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |



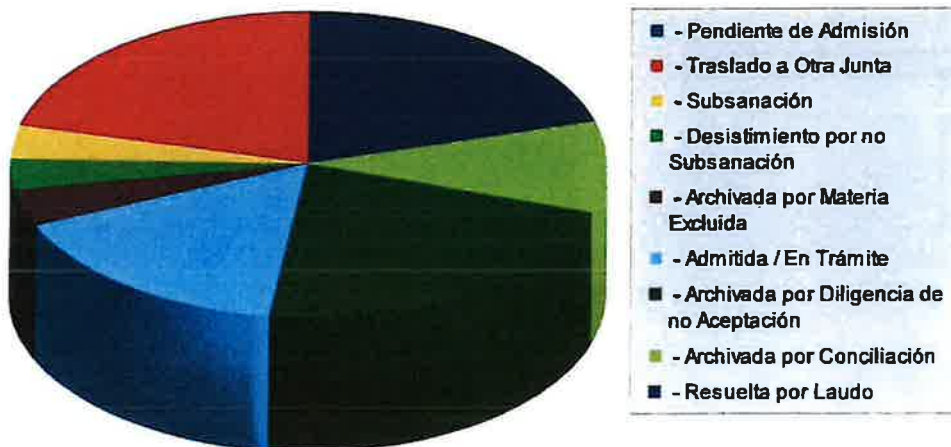


Gráficos

Solicitudes Presentadas



Situación de Solicitudes



Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 - 95 422 93 22 e-mail: japusevilla@dipusevilla.es www.dipusevilla.es

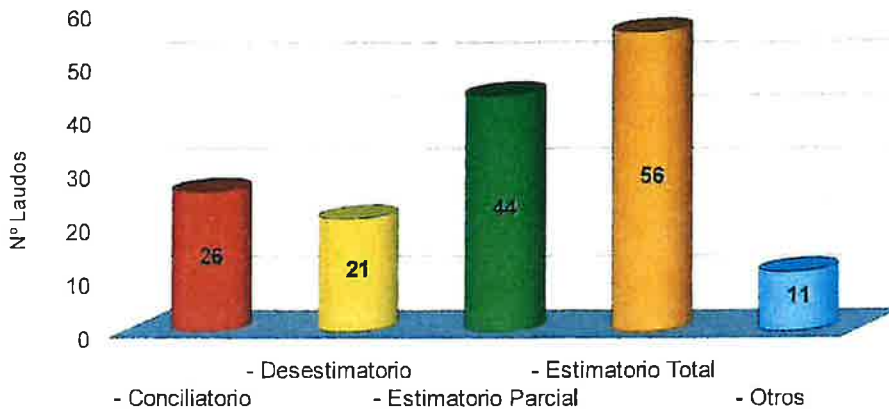
| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 16/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |



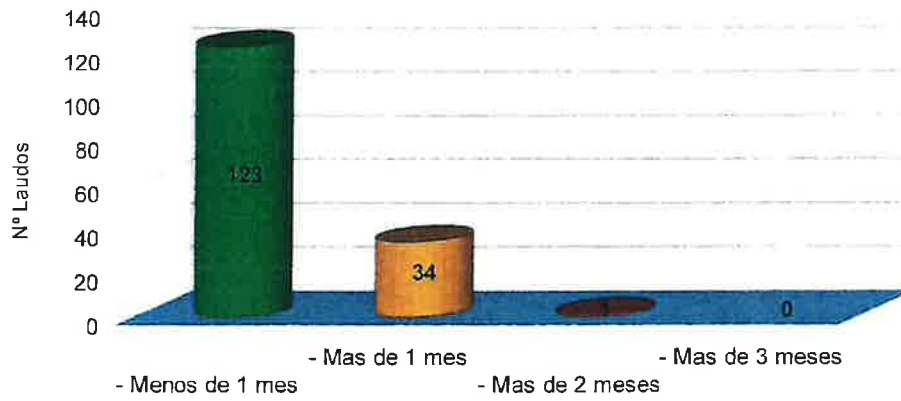


JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Laudos Emitidos (por sentido del laudo)



Laudos Emitidos (por plazo del laudo)



Sevilla, a 10 de enero de 2022

La Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo

Doña Lourdes Romero Alonso

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación: | PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | M Lourdes Romero Alonso | Firmado | 29/03/2022 15:36:19 |
| Observaciones | | Página | 17/17 |
| Url De Verificación | https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/PSjXjd7qcpyeJeHCLQ+tcg== | | |



