

DATOS ESTADÍSTICOS JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

(PERIODO 2016 – 2022)

A continuación se detallan las solicitudes de arbitraje recibidas en la Junta Arbitral Provincial de Consumo, adscrita al Departamento de Consumo Participación Ciudadana y Protección Civil, de esta Diputación. Se toman datos del periodo comprendido entre 2016 y 2022, estructurando los datos anualmente y diferenciando dichos datos en valor absoluto y en valor relativo, porcentaje respecto del total anual.

	2022	2022	2021	2021	2020	2020	2019	2019	2018	2018	2017	2017	2016	2016
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
SOLICITUDES ARBITRAJE	170	100	187	100	140	100	247	100	312	100	414	100	636	100
ARCHIVO NO SUBS./NO REQUISITOS	2	1,18	8	4,28	7	5,00	15	6,07	14	4,49	33	7,97	34	5,35
DERIVACIÓN OTRAS JAC	67	39,41	44	23,53	28	20,00	49	19,84	89	28,53	115	27,78	154	24,21
INADMISIÓN	5	2,94	2	1,07	2	1,43	2	0,81	2	0,64	3	0,72	12	1,89
RECHAZO ARBITRAJE	38	22,35	60	32,09	34	24,29	68	27,53	115	36,86	130	31,40	184	28,93
DESISTIMIENTO	4	2,35	0	0,00	4	2,86	2	0,81	10	3,21	2	0,48	3	0,47
ADMISIÓN A TRÁMITE	54	31,76	73	39,04	65	46,43	111	44,94	82	26,28	131	31,64	249	39,15

Estas solicitudes de arbitraje una vez analizadas pueden ser objeto de distintos tramites:

- Archivo por no reunir requisitos o no subsanación de deficiencias que adolecieran
- Derivación a otras Juntas Arbitrales de Consumo (de ámbito Local, Regional o Nacional)
- Inadmisión: por detectarse indicio de delito, identificarse como Quejas, o no existencia de conflicto de consumo o no afecta a los legítimos intereses de la persona consumidora
- Rechazo del arbitraje: se trata de aquellos supuesto en que el “Reclamado” (empresas) no aceptan explícitamente el arbitraje
- Desistimiento: se trata de aquellos supuestos en que el “Reclamante” desiste de sus pretensiones sin concretar o comunicar el motivo
- Admisión a tramite: se trata de aquellas solicitudes que reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa para continuar en el procedimiento de ADR

En la siguiente tabla se detallan los **sectores** vinculados a las solicitudes de arbitraje que se reciben, las materias objeto de consulta, reclamación, queja o denuncia. En este caso los datos se centran en el periodo comprendido entre 2019 y 2022. Téngase en cuenta que la clasificación de sectores recogida responde a los sectores incluidos en la estadística que anualmente se remite a AECOSAM.

Se puede observar claramente que los sectores: Electricidad (contratación y suministro) y Telefonía son los que tienen mayor numero de incidencias.

SECTORES	2022	2021	2020	2019
AGENCIA DE VIAJES	2	8	2	3
AGUA	1	3	2	2
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	0	0	0	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	4	1	7	3
AUTOMÓVILES (Venta)	3	5	1	9
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0	2	0	1
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	3	2	0	1
CORREOS	2	2	1	4
ELECTRICIDAD (Contratación y suministro)	49	32	8	12
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	1	0	0	1
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asist. Téc.)	0	2	1	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	1	6	5	4
ENSEÑANZA	2	1	2	2
FARMACIA	0	0	0	0
GAS	18	0	2	2
HOSTELERÍA	0	0	2	3
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	4	0	2	10
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	3	5	2	1
JUGUETES	0	0	0	0
MUEBLES	5	5	3	6
OTROS INDUSTRIALES	0	3	1	3
OTROS SERVICIOS	6	8	3	12
PERFUMERÍA	0	0	1	0



PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0	0
REPARACIÓN HOGAR	0	0	0	4
RESTAURACIÓN	0	5	0	0
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	3	0	1	2
SANIDAD PRIVADA	0	1	0	1
SANIDAD PÚBLICA	1	0	1	0
SERVICIOS BANCARIOS	0	1	1	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	0	2	0	0
TELÉFONO FIJO	7	5	8	13
TELÉFONO MÓVIL	44	72	77	132
TELEVISIÓN DE PAGO	0	0	0	0
TINTORERÍA	0	0	0	2
TRANSPORTES AÉREOS	0	0	1	2
TRANSPORTES POR CARRETERA	0	2	1	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0	0	0	0
VENTA POR CORREO	11	14	3	11
VIVIENDA (Arrendamiento)	0	0	1	0
VIVIENDA (Propiedad)	0	0	1	1
TOTAL EXPEDIENTES	170	187	140	247

A continuación se muestra un análisis del numero de solicitudes de arbitraje recibidas, atendiendo al municipio origen de las mismas, como en el caso anterior lo datos reflejan los correspondientes al periodo comprendido entre 2019 y 2022.

MUNICIPIOS	2022	2021	2020	2019
Adamuz	0	1	0	0
Aguilar de la Frontera	7	1	3	10
Alcaracejos	2	0	0	1
Almedinilla	1	0	0	0
Almodóvar del Río	22	24	8	20
Añora	0	0	2	0
Armillá	0	1	0	0
Asturias	0	2	0	0

Baena	3	8	6	7
Belalcázar	0	2	0	2
Bélmez	1	1	2	1
Benamejí	0	0	0	3
Bujalance	7	0	3	3
Cabra	13	36	26	39
Cañete de las Torres	0	0	0	1
Carcabuey	2	0	3	1
Castro del Río	2	1	0	2
Córdoba	2	6	3	5
Doña Mencía	3	1	1	3
Dos Torres	5	4	10	3
El Carpio	4	2	0	4
El Viso	1	2	0	0
Encinarejo	0	1	0	0
Encinas Reales	0	1	0	1
Espejo	2	0	1	0
Espiel	0	0	0	0
Fernán Núñez	3	1	0	3
Fuente Carreteros	0	0	0	0
Fuente Obejuna	0	0	0	2
Fuente Palmera	0	0	4	6
Fuente Tójar	0	0	0	0
Guadalcázar	1	1	1	0
Guadiato	8	6	5	10
Hinojosa del Duque	3	3	3	6
Hornachuelos	0	1	0	4
Iznájar	2	0	0	1
Jaén	0	1	0	0
La Carlota	5	3	5	10
La Granjuela	0	0	1	0
La Guijarrosa	0	0	1	0
La Rambla	5	0	1	0
Lucena	9	11	3	8
Luque	2	0	0	0
Montalbán	1	1	1	1
Montemayor	1	0	0	6
Montilla	6	5	5	5
Montoro	1	3	0	5
Monturque	0	0	0	0
Moriles	4	0	0	5
Nueva Carteya	1	0	0	1
Palma del Río	4	13	12	17
Pedro Abad	0	1	2	1
Pedroche	2	1	0	1
Peñarroya-Pueblo Nuevo	1	1	0	0
Posadas	11	2	1	2

Pozoblanco	7	13	11	12
Priego de Córdoba	1	10	4	14
Puente Genil	3	8	5	9
Rinconada (Sevilla)	0	1	0	0
Rute	2	0	2	6
S.S. Ballesteros	0	0	0	0
Santa Eufemia	1	0	0	0
Santaella	1	1	2	0
Torrecampo	1	0	2	1
Utrera (Sevilla)	0	2	0	0
Villa del Río	4	1	0	3
Villafranca	3	1	0	0
Vva. de Córdoba	0	0	0	1
Vva. del Duque	0	0	0	0
Vva. del Rey	0	1	1	0
Villaviciosa	0	1	0	1
TOTAL	170	187	140	247

Pasamos a continuación a analizar con detalle los datos de aquellas solicitudes de arbitraje que se admiten a trámite. Los datos se reflejan para el periodo comprendido entre 2016 y 2022, estructurando los mismos anualmente y diferenciándolos en valor absoluto y en valor relativo, porcentaje respecto del total anual.

	2022 Abs	2022 %	2021 Abs	2021 %	2020 Abs	2020 %	2019 Abs	2019 %	2018 Abs	2018 %	2017 Abs	2017 %	2016 Abs	2016 %
ADMISIÓN A TRÁMITE	54	100	73	100	65	100	111	100	82	100	131	100	249	100
ARCHIVO SOL. AMISTOSA	10	18,52	7	9,59	9	13,85	27	24,32	27	32,93	29	22,14	70	28,11
LAUDO ARBITRAL	44	81,48	66	90,41	56	86,15	84	75,68	55	67,07	102	77,86	179	71,89
ESTIMATORIO	19	35,19	9	12,33	27	41,54	37	33,33	21	25,61	54	41,22	94	37,75
ESTIMATORIO PARCIAL	5	9,26	13	17,81	8	12,31	11	9,91	7	8,54	13	9,92	25	10,04
DESESTIMATORIOS	11	20,37	29	39,73	12	18,46	20	18,02	18	21,95	21	16,03	37	14,86
CONCILIATORIO	8	14,81	4	5,48	7	10,77	15	13,51	8	9,76	11	8,40	20	8,03
INHIBITORIO	1	1,85	11	15,07	2	3,08	1	0,90	1	1,22	3	2,29	3	1,20

Estas solicitudes de arbitraje admitidas a trámite, pueden resolverse de forma amistosa o llegar a Audiencia en la que se emite un Laudo arbitral.

Estos laudos arbitrales pueden ser de varios tipos:

- Laudos estimatorios: son favorables a la pretensión del reclamante
- Laudos parcialmente estimatorios: son parcialmente favorables a la pretensión del reclamante
- Laudos desestimatorios: no son favorables a la pretensión del reclamante, desestiman la petición
- Laudos conciliatorios: se llega a un acuerdo amistoso entre las partes sin ser necesario dirimir el asunto el Colegio Arbitral
- Laudos Inhibitorios: el Colegio Arbitral no entra a resolver el asunto por no ser competente

Nota: los valores en porcentaje para los distintos tipos de Laudo se calculan sobre el total de Laudos arbitrales, no sobre el total de solicitudes admitidas a trámite.