

DATOS ESTADÍSTICOS JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO (PERIODO 2020 – 2023)

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 2020 a 2023, estructurando los datos anualmente y diferenciando dichos datos en valor absoluto y en valor relativo, porcentaje respecto del total anual.

	2023 Abs	2023 %	2022 Abs	2022 %	2021 Abs	2021 %	2020 Abs	2020 %
SOLICITUDES ARBITRAJE	156	100	170	100	187	100	140	100
ARCHIVO NO SUBS./NO REQUISITOS	4	2,56	2	1,18	8	4,28	7	5,00
DERIVACIÓN OTRAS JAC	52	33,34	67	39,41	44	23,53	28	20,00
INADMISIÓN	3	1,92	5	2,94	2	1,07	2	1,43
RECHAZO ARBITRAJE	51	32,69	38	22,35	60	32,09	34	24,29
DESISTIMIENTO	1	0,64	4	2,35	0	0,00	4	2,86
ADMISIÓN A TRÁMITE	45	28,85	54	31,76	73	39,04	65	46,43

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 trámite: 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 2020 a 2023. 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	2023	2022	2021	2020
AGENCIA DE VIAJES	1	2	8	2
AGUA	5	1	3	2
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	1	0	0	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	5	4	1	7
AUTOMÓVILES (Venta)	7	3	5	1
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0	0	2	0
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2	3	2	0
CORREOS	3	2	2	1
ELECTRICIDAD (Contratación y suministro)	41	49	32	8
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	0	1	0	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asist. Téc.)	1	0	2	1
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	1	1	6	5
ENSEÑANZA	0	2	1	2
FARMACIA	0	0	0	0
GAS	3	18	0	2
HOSTELERÍA	1	0	0	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	2	4	0	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	0	3	5	2
JUGUETES	0	0	0	0
MUEBLES	3	5	5	3
OTROS INDUSTRIALES	2	0	3	1
OTROS SERVICIOS	12	6	8	3
PERFUMERÍA	0	0	0	1
PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0	0
REPARACIÓN HOGAR	0	0	0	0
RESTAURACIÓN	0	0	5	0
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	1	3	0	1
SANIDAD PRIVADA	4	0	1	0
SANIDAD PÚBLICA	0	1	0	1
SERVICIOS BANCARIOS	0	0	1	1
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1	0	0	0
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	0	0	2	0
TELÉFONO FIJO	5	7	5	8
TELÉFONO MÓVIL	35	44	72	77
TELEVISIÓN DE PAGO	0	0	0	0

TINTORERÍA	2	0	0	0
TRANSPORTES AÉREOS	2	0	0	1
TRANSPORTES POR CARRETERA	2	0	2	1
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	2	0	0	0
VENTA POR CORREO	11	11	14	3
VIVIENDA (Arrendamiento)	1	0	0	1
VIVIENDA (Propiedad)	0	0	0	1
TOTAL EXPEDIENTES	156	170	187	140

A continuación se muestra un análisis del número de solicitudes de arbitraje recibidas, atendiendo al municipio origen de las mismas, como en el caso anterior los datos reflejan los correspondientes al periodo comprendido entre 2020 a 2023.

MUNICIPIOS	2023	2022	2021	2020
Adamuz	0	0	1	0
Aguilar de la Frontera	6	7	1	3
Alcaracejos	0	2	0	0
Almedinilla	1	1	0	0
Almodóvar del Río	9	22	24	8
Añora	0	0	0	2
Armillá	0	0	1	0
Asturias	0	0	2	0
Baena	9	3	8	6
Belalcázar	1	0	2	0
Bélmez	1	1	1	2
Benamejí	4	0	0	0
Bujalance	4	7	0	3
Cabra	8	13	36	26
Cañete de las Torres	3	0	0	0
Carcabuey	1	2	0	3
Castro del Río	3	2	1	0
Córdoba	5	2	6	3
Doña Mencía	2	3	1	1
Dos Torres	3	5	4	10
El Carpio	0	4	2	0
El Viso	0	1	2	0
Encinarejo	0	0	1	0
Encinas Reales	0	0	1	0
Espejo	0	2	0	1
Espiel	0	0	0	0
Fernán Núñez	1	3	1	0
Fuente Carreteros	0	0	0	0
Fuente Obejuna	0	0	0	0

Fuente Palmera	0	0	0	4
Fuente Tójar	0	0	0	0
Guadalcázar	0	1	1	1
Guadiato	4	8	6	5
Hinojosa del Duque	3	3	3	3
Hornachuelos	0	0	1	0
Iznájar	1	2	0	0
Jaén	0	0	1	0
La Carlota	3	5	3	5
La Granjuela	0	0	0	1
La Guijarrosa	1	0	0	1
La Rambla	1	5	0	1
Lucena	13	9	11	3
Luque	2	2	0	0
Montalbán	2	1	1	1
Montemayor	3	1	0	0
Montilla	8	6	5	5
Montoro	2	1	3	0
Monturque	0	0	0	0
Moriles	3	4	0	0
Nueva Carteya	2	1	0	0
Obejo	1	0	0	0
Palma del Río	7	4	13	12
Pedro Abad	0	0	1	2
Pedroche	1	2	1	0
Peñarroya-Pueblo Nuevo	2	1	1	0
Posadas	5	11	2	1
Pozoblanco	10	7	13	11
Priego de Córdoba	6	1	10	4
Puente Genil	4	3	8	5
Rinconada (Sevilla)	0	0	1	0
Rute	5	2	0	2
S.S. Ballesteros	0	0	0	0
Santa Eufemia	0	1	0	0
Santaella	2	1	1	2
Sevilla	1	0	0	0
Torrecampo	0	1	0	2
Utrera (Sevilla)	0	0	2	0
Villa del Río	1	4	1	0
Villafranca	1	3	1	0
Vva. de Córdoba	1	0	0	0
Vva. del Duque	0	0	0	0
Vva. del Rey	0	0	1	1
Villaviciosa	0	0	1	0
TOTAL	156	170	187	140

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 2020 a 2023, estructurando los mismos anualmente y diferenciándolos en valor absoluto y en valor relativo, porcentaje respecto del total anual.

	2023	2023	2022	2022	2021	2021	2020	2020
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
ADMISIÓN A TRÁMITE	45	100	54	100	73	100	65	100
ARCHIVO SOL. AMISTOSA	5	11,11	10	18,52	7	9,59	9	13,85
LAUDO ARBITRAL	33	73,33	44	81,48	66	90,41	56	86,15
ESTIMATORIO	16	35,55	19	35,19	9	12,33	27	41,54
ESTIMATORIO PARCIAL	7	15,55	5	9,26	13	17,81	8	12,31
DESESTIMATORIOS	4	8,88	11	20,37	29	39,73	12	18,46
CONCILIATORIO	5	11,11	8	14,81	4	5,48	7	10,77
INHIBITORIO	1	2,22	1	1,85	11	15,07	2	3,08

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.