

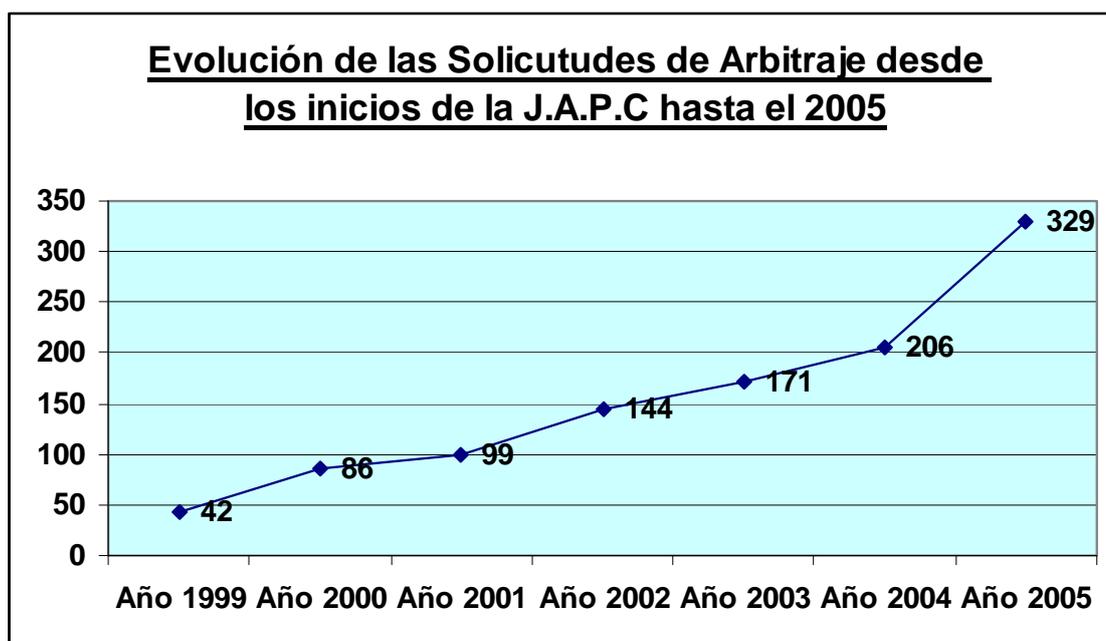
SECCIÓN DE CONSUMO

(PONER LOGOTIPO J.A.)

MEMORIA DE ACTUACIONES 2005

1. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

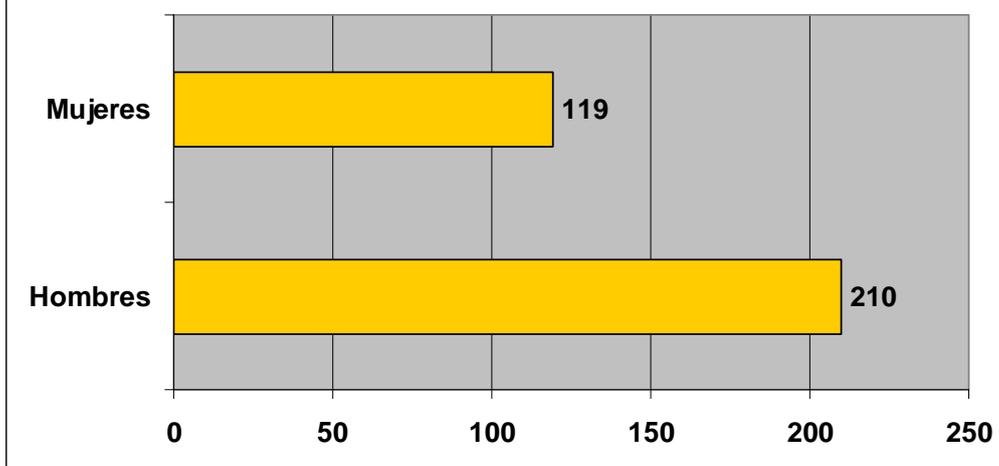
.**Total de 329 solicitudes de arbitraje tramitadas**, supone un incremento considerable respecto a años anteriores, **se tramitan 123 expedientes más que en año 2004.**



. Como resultado de la aplicación del **III Plan Transversal de Género** de la Diputación de Córdoba, este año se tiene en cuenta la variable género en la recogida y posterior sistematización de datos en las Solicitudes de Arbitraje, comprobándose que si bien la información que tenemos de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor es que la mayoría de las consultas son realizadas por mujeres, a la hora de acudir a la instancia superior, es decir a formular una Solicitud de Arbitraje, son los hombres los que más las realizan.

(Ver a Apto. Programas; 6.Acciones Plan Trasversal de Género))

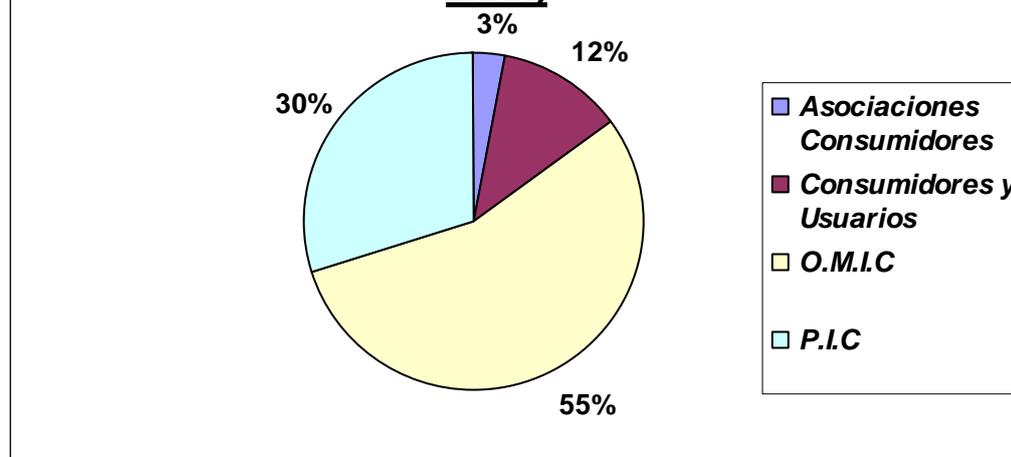
Segmentación del número de Solicitudes de Arbitraje según el sexo Año 2005



. En torno al **55%** de las solicitudes se tramitan **a través de las O.M.I.C.**

. Aproximadamente el **30%** de las solicitudes tramitadas se realizan **a instancias de los Puntos de Información al Consumidor –P.I.C.–**

Solicitudes de Arbitraje según el organismo de origen (recibidas en periodo- 2005)



. Casi el **60% de los Laudos** emitidos por el Colegio Arbitral son **a favor de los Consumidores y Consumidoras y Usuarios/as.**, aproximadamente el **30 %** (la mitad) se emiten **a favor de las Empresas.**

. En torno al **10% de los expedientes “mediados”** se alcanza un acuerdo entre las partes. En aproximadamente el **20%** de los casos en los que se interviene a través de la mediación con **Empresas no adheridas** al Sistema Arbitral de Consumo, si bien mantienen posturas muy **“encontradas” para aceptar la posibilidad de llegar a algún acuerdo, aceptan** el arbitraje.



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2005**

SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN TRÁMITE:.....(pendiente) 107
(Que han quedado “en trámite” al final del segundo semestre de 2004)

SOLICITUDES DE ARBITRAJE recibidas en el período:

PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.	20
PRESENTADAS POR CONSUMIDORES Y USUARIOS	44
PRESENTADAS POR ORGANISMOS PÚBLICOS	265

T O T A L 329
NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES 436
(Suma apartados anteriores)

SITUACIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES

(Solicitudes en trámite al inicio del período más solicitudes presentadas en este período)

NO ADMITIDAS (por causa señalada en el Art. 2.2 del R.D. 636/1993)	3
PENDIENTES DE ADMISIÓN	3
ADMITIDAS	430
TRASLADADAS	78
DESESTIMIENTOS	45
ARCHIVADAS por no aceptación del arbitraje (ver pág.2)	101
ARCHIVADAS por otras causas ..	54
RESUELTAS	80
. Por Mediación	11
. Por Laudo	69
EN TRÁMITE	72
. Pendiente designación del Colegio Arbitral	66
. Designado el Colegio Arbitral	6

SUMA TOTAL DE SOLICITUDES
(No admitidas, pendientes de admisión y admitidas) **436**



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2005**

**DESGLOSE DE SOLICITUDES POR SECTORES ARCHIVADAS POR
NO ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE**

AGENCIAS DE VIAJES	2
AGUA	0
AUTOMÓVILES	3
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	5
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	3
CORREOS	0
ELECTRICIDAD (Servicio Asistencia Técnica).....	11
ELECTRODOMÉSTICOS	1
ENSEÑANZA	3
FARMACIA	0
GAS	0
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN	0
REPARACIÓN HOGAR	0
SANIDAD PÚBLICA	0
SANIDAD PRIVADA	0
SERVICIOS BANCARIOS	3
TELÉFONO	19
TINTORERÍA	2
TRANSPORTES PÚBLICOS	0
VENTA POR CORREO	5
VIVIENDA	21
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	2
APARATOS ELECTRÓNICOS	0
CALZADO	0
ELECTRODOMÉSTICOS	0
JUGUETES	0
MUEBLES	1
PERFUMERÍA	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	1
ROPA-CALZADO	1
OTROS INDUSTRIALES*	0
OTROS SERVICIOS*	0
Otros Servicios (INTERNET).....	17
Otros Servicios (Veterinaria, animales).....	1

(*) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2005**

CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES: 1415,59 Euros.

LAUDOS EMITIDOS

EN EQUIDAD	66	
EN DERECHO	3	
TOTAL	69	Total (1)
ESTIMATORIOS, TOTAL O PARCIALMENTE	43	
DESESTIMATORIOS	22	
CONCILIATORIOS	4	
TOTAL	69	Total (2)
CONCILIACIÓN	0	
UNANIMIDAD	66	
MAYORÍA	3	
VOTO DIRIMENTE	0	
TOTAL	69	Total (3)

PLAZOS LAUDOS desde la designación del Colegio Arbitral
a la emisión del laudo:

-1 mes	18	
+1 mes	12	
+2 meses	14	
+3 meses	17	
+4 meses	8	
TOTAL	69	Total (4)

(Los totales (1), (2), (3) y (4) tienen que ser iguales)

LAUDOS INCUMPLIDOS	0
(Señalar causas del incumplimiento)	
LAUDOS IMPUGNADOS	1



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2005**

SOLICITUDES DE PERITAJE

TOTAL	3
• Oficio	3
• A instancia del reclamante	0
• A instancia del reclamado	0
• A instancia de ambos	0

COSTE MEDIO DEL PERITAJE: - 110,03- EUROS

TOTAL DE ADHESIONES A 31.12.2004

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	9
ASOCIACIONES EMPRESARIALES	35
EMPRESAS Y PROFESIONALES	2567

NUEVAS ADHESIONES EFECTUADAS EN EL SEMESTRE

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	1
ASOCIACIONES EMPRESARIALES	1
EMPRESAS Y PROFESIONALES	1582

DENUNCIAS DE OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO

EFECTUADAS EN EL SEMESTRE 1



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2005**

SOLICITUDES POR SECTOR	TOTAL	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS
AGENCIAS DE VIAJES	2	0	2
AGUA	18	18	0
AUTOMÓVILES	6	2	4
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	10	2	8
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	7	1	6
CORREOS	8	8	0
ELECTRICIDAD(Serv.Asistencia Técnica)	32	10	22
ELECTRODOMÉSTICOS	7	3	4
ENSEÑANZA	8	1	7
FARMACIA	0	0	0
GAS	1	0	1
HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN	0	0	0
REPARACIÓN HOGAR	4	0	4
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0
SANIDAD PRIVADA	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	5	0	5
TELÉFONO	122	90	32
TINTORERÍA	11	3	8
TRANSPORTES PÚBLICOS	4	2	2
VENTA POR CORREO	6	0	6
VIVIENDA	31	2	29
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	2	0	20
APARATOS ELECTRÓNICOS	2	2	0
CALZADO	0	0	0
ELECTRODOMÉSTICOS	1	1	0
JUGUETES	0	0	0
MUEBLES	3	0	3
PERFUMERÍA	0	0	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0
ROPA-CALZADO	2	0	2
OTROS INDUSTRIALES*	0	0	0
OTROS SERVICIOS*	1	0	1
Otros Servicios (INTERNET)	28	2	26
Otros Servicios (RESIDUOS)	1	1	0
Otros Servicios (Veterinaria, animales)	2	1	2
Otros Servicios (Arte, decoración)	2	1	1
Otros Servicios (Gasolinera)	2	1	2

(*)Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata

¿QUÉ ES LO QUE MÁS SE RECLAMA? Materias objeto de Arbitraje

. **Telefonía**, fija y móvil representa un **40%** del total de las reclamaciones recepcionadas en la Junta Arbitral en el 2005, y con una diferencia considerable frente al resto de reclamaciones tramitadas en la Junta Arbitral, con **122** solicitudes de arbitraje.

. **Electricidad**, el **10,8 %** de las solicitudes tramitadas son contra servicios de asistencia técnica de electricidad y Compañías eléctricas fundamentalmente, detectándose un número considerable de Municipios los que tienen problemas con la red de tendido eléctrico.

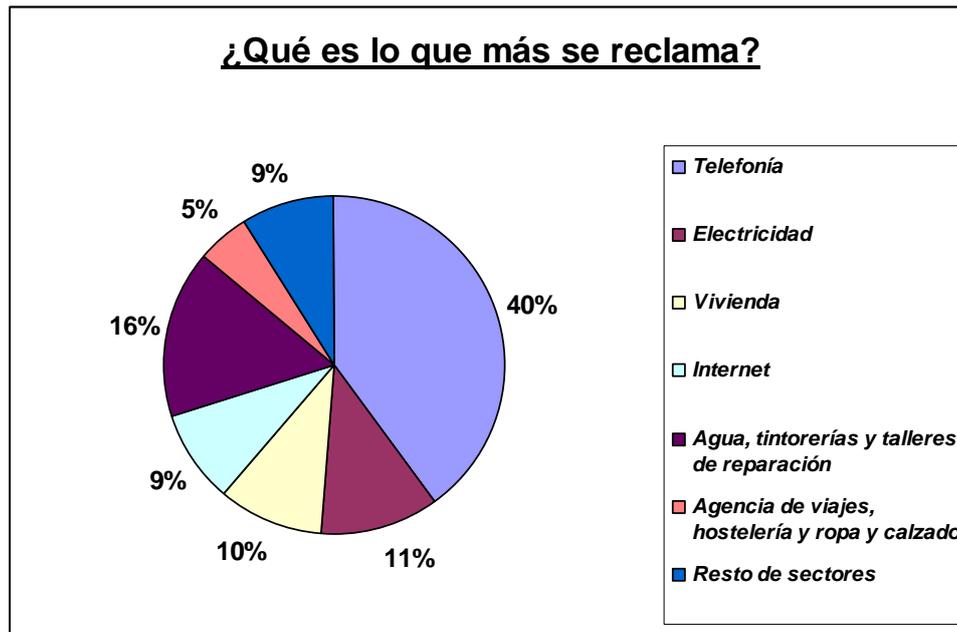
. El sector de la **Vivienda** se sitúa, como el pasado año, en el tercero más reclamado, sobre todo en lo referente a defectos de construcción, con el **10,1 %** del total de solicitudes de arbitraje tramitadas.

. **Internet**, ha sido objeto del **9,2 %** del total de reclamaciones este año, lo que más se denuncia es la poca calidad del servicio, problemas con las bajas de línea y de tarificación.

. Las Empresas relacionadas con el suministro de **Agua, tintorerías y talleres de reparación de automóviles** se sitúan entre un **6 y un 3 %** de porcentaje de solicitudes de arbitraje frente al resto.

. Otros sectores de actividad, como el de **correos, enseñanza a distancia, Cías de Seguros, electrodomésticos, automóviles, venta a distancia, servicios bancarios, transportes públicos, reparación del hogar y muebles**, han sido objeto de reclamaciones en esta Junta Arbitral en un porcentaje menor, que oscila entre el **2,5 y el 1%** respecto al total.

. En torno al **1 %** e incluso en menor porcentaje respecto al total de Solicitudes de Arbitraje tramitadas, se sitúan las reclamaciones contra **Agencia de Viajes, de hostelería y restauración y de ropa y calzado**, habiendo que apuntar el descenso respecto al año 2004.

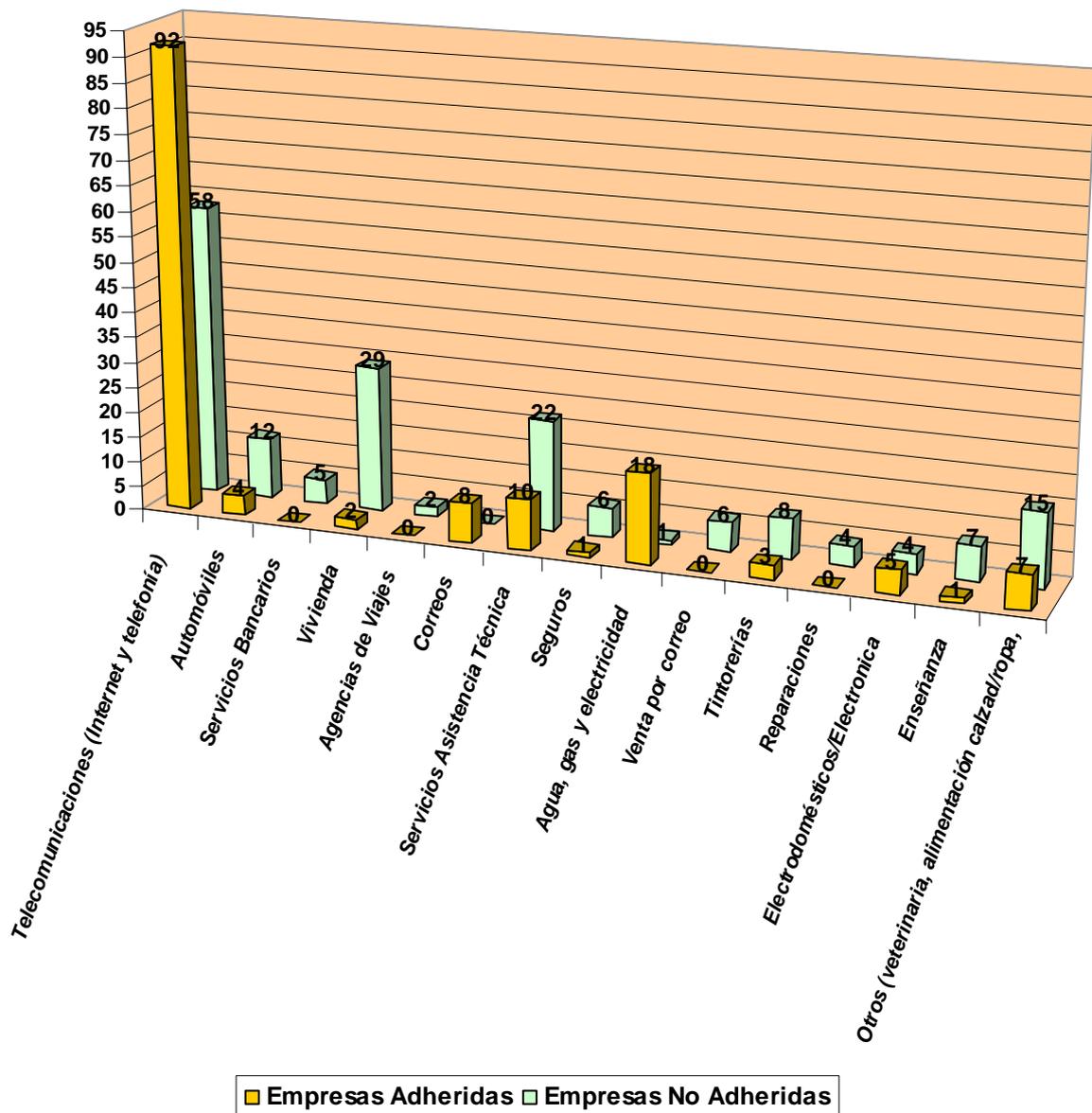


Es interesante relacionar el número de solicitudes de arbitraje en relación a la actividad de las Empresas reclamadas y No Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, lo que ocasiona en su gran mayoría que no acepten el arbitraje y la reclamación se archive sin más, quedando abierta la vía judicial.

La siguiente representación gráfica muestra el número de reclamaciones que se reciben en esta Junta arbitral, distinguiéndose las que se formulan ante E. Adheridas de las No Adheridas, pudiendo comprobar que además de la “estrella de las reclamaciones” contra el sector de las telecomunicaciones: telefonía, internet y servicios integrados, aún siendo uno de los que más adhesiones tiene, con un total de 98 solicitudes de Arbitraje ante Empresas adheridas, el número de establecimientos no adheridos a este sector a los que se reclama en este año sigue siendo importante; 58.

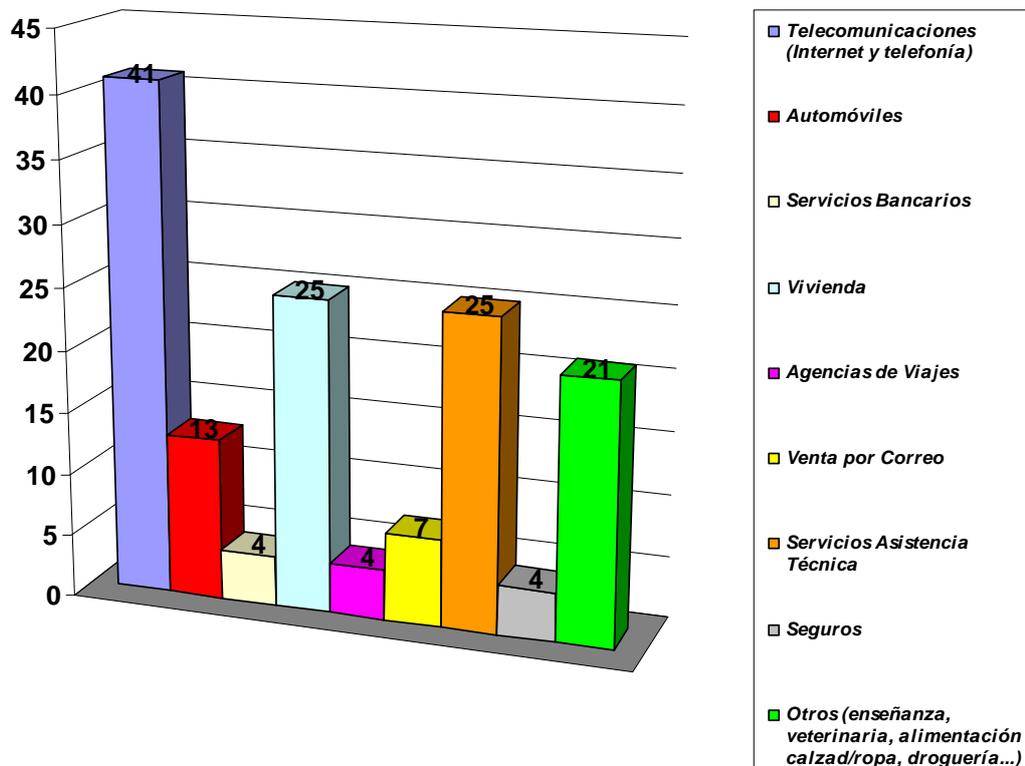
Preocupa, no obstante el sector de la **vivienda**, con sólo 2 empresas Adheridas del total de 29 con las que se inicia procedimiento arbitral, que junto al de la **automoción** (venta y reparación de vehículos), el de **asistencia técnica y reparaciones del hogar**, son los que presentan mayor número de Empresas o Establecimientos comerciales No Adheridos.

**Solicitudes de arbitraje desglose entre
empresas adheridas y no adheridas (año 2005)**



Este año las solicitudes de Arbitraje que no han llegado a término por no Aceptación del Arbitraje de las Empresas reclamadas están relacionadas obviamente con los sectores de actividad citados, como refleja el siguiente gráfico, telecomunicaciones, con 41 solicitudes archivadas, vivienda y servicios de asistencia técnica, con 25, y el sector de la automoción, con 13 reclamaciones archivadas por no haberse sometido al arbitraje la Empresa Reclamada.

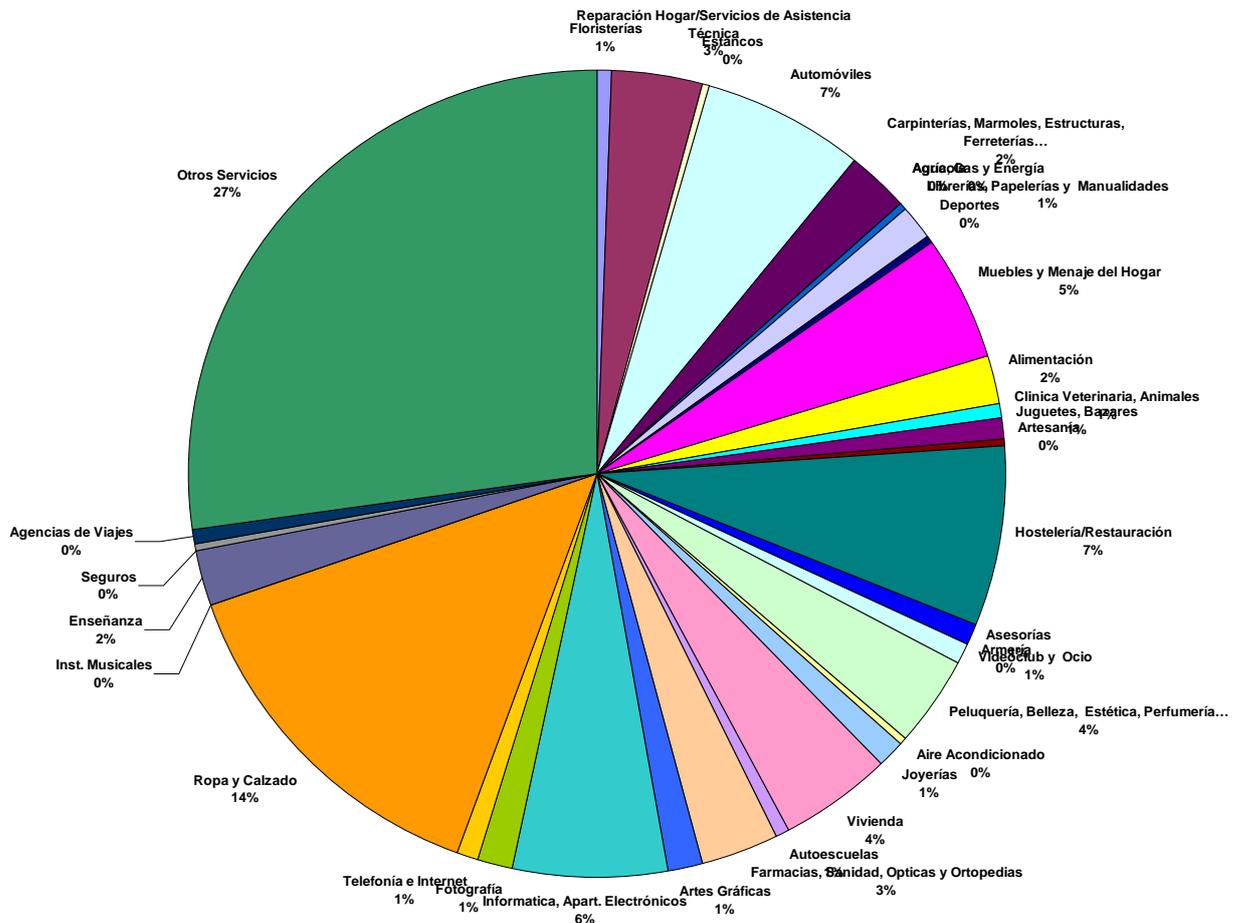
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje (año 2005)



En este sentido conviene resaltar la importancia de las Campañas para la Adhesión de Empresas al Sistema Arbitral de Consumo, que se realiza en el 2005 por segunda vez y a través de la cual se incide en los sectores apuntados, con un total de **111 Establecimientos comerciales relacionados con la venta y reparación de automóviles adheridos, 71 del sector vivienda, 58 establecimientos de venta, instalación y reparación de menaje de hogar y 12 del sector de telefonía.**

Se muestra representación gráfica del total de Adhesiones por sectores de actividad.

EMPRESAS ADHERIDAS SEGÚN SECTORES DE ACTIVIDAD



ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO.

. Campaña de Difusión y Publicidad de la Junta Arbitral Provincial de Consumo:

(Ver a Apto. Programas; 1. Plan de Difusión y Publicidad J.A.P.C)

Por segundo año consecutivo se realiza la Campaña de Difusión a través del Gabinete de Comunicación e imagen de la Diputación, utilizándose un gran despliegue de medios –radio, prensa y TV- para dar a conocer la Junta y el Sistema Arbitral de Consumo en toda la Provincia, y haciendo mayor incidencia en aquellos Municipios que disponen de Oficinas Municipales de Información al Consumidor y de Puntos de Información al Consumidor.

. Campaña de Adhesión de Empresas al Sistema Arbitral de Consumo

(Ver Apto. Programas; 2. Campañas de Adhesión)

Se lleva a cabo en **Puente Genil, Priego de Córdoba, Baena y Peñarroya-Pueblonuevo**, con un total de **837 Empresas y Establecimientos Comerciales Adheridos**.

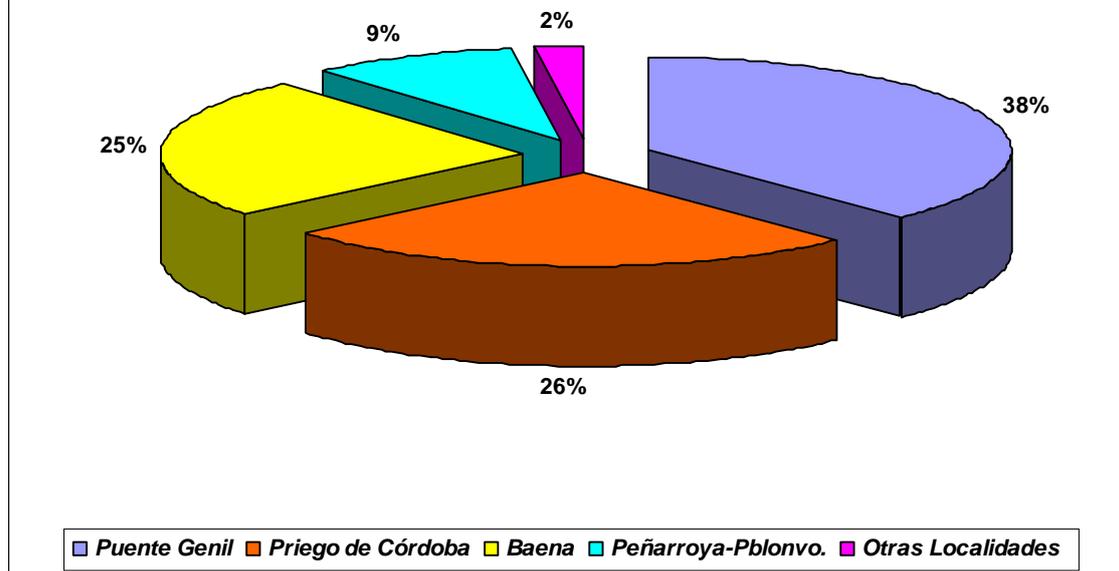
Los sectores de actividad que presentan un **mayor número de Empresas Adheridas** son los relacionados con **la venta de ropa y calzado, la hostelería**, las dedicadas a la **venta y reparación de automóviles, electricidad y la vivienda**.

Si reparamos en los sectores con mayor número de reclamaciones y menor número de Establecimientos Adheridos, se puede concluir que si bien no todos coinciden con los que ocupan mayor número de adhesiones en la Campaña del 2005, si se corresponden en buena parte con éstos, como es el caso del **sector del automóvil**, que están entre las materias más reclamadas, y con un considerable número de establecimientos comerciales adheridos, **111 en total**. Los sectores relacionados con la **electricidad** –Compañías Eléctricas y Servicios de Asistencia Técnica fundamentalmente- y con la **vivienda**, que ocupan el 2º y 3º lugar en el número de solicitudes de arbitraje tramitadas, se encuentran asimismo entre los que suman mayor número de Empresas Adheridas, con **83 y 71** adhesiones respectivamente.

Resultado de la Campaña de Adhesión

Empresas Adheridas en el año 2005

Distribución por Municipios



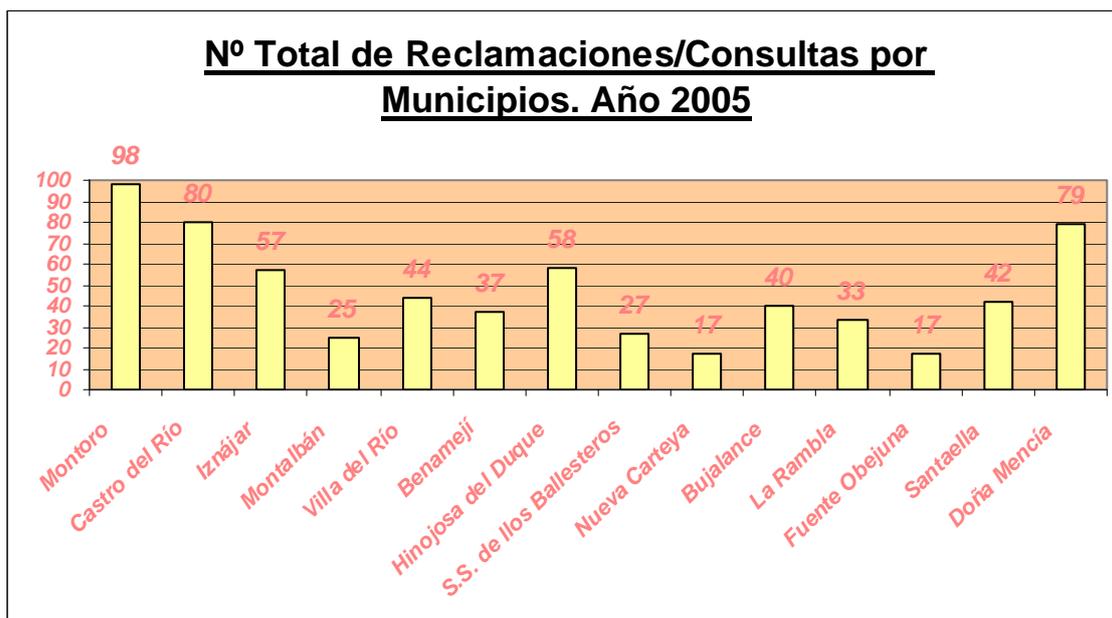
. Otras Vías de Difusión:

- Participación del Dpto. de Consumo y Participación Ciudadana en **la I Feria de los Municipios de Córdoba**, celebrada en la Diputación, Palacio de la Merced los días **1 a 4 de diciembre**.
- Acciones paralelas de Difusión en los Municipios con P.I.C. a través del Convenio suscrito con la U.C.E. Intervenciones en medios locales fundamentalmente- radio, revistas y TV locales-

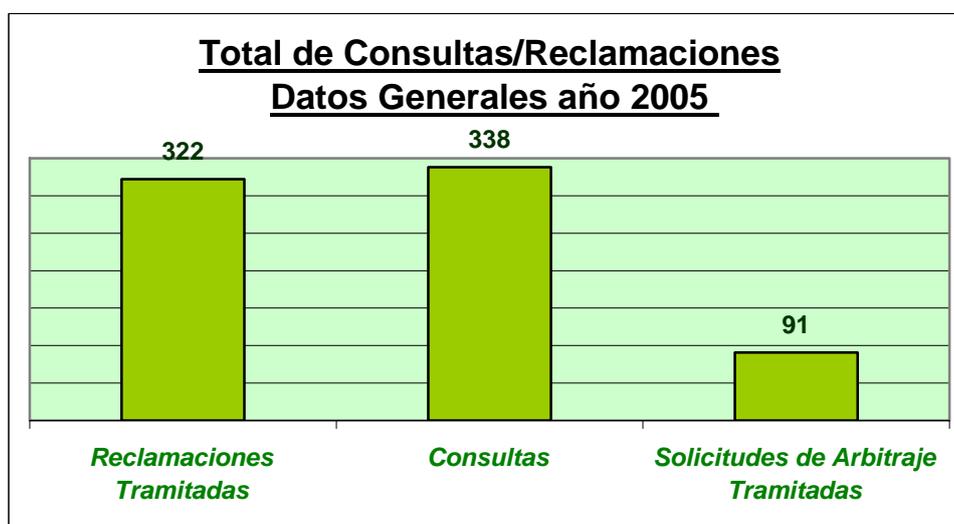
CONVENIO CON LA U.C.E. PARA LA CREACIÓN DE P.I.C. EN LA PROVINCIA

(Ver Apto. Programas; 3. Convenio para la implantación de P.I.C)

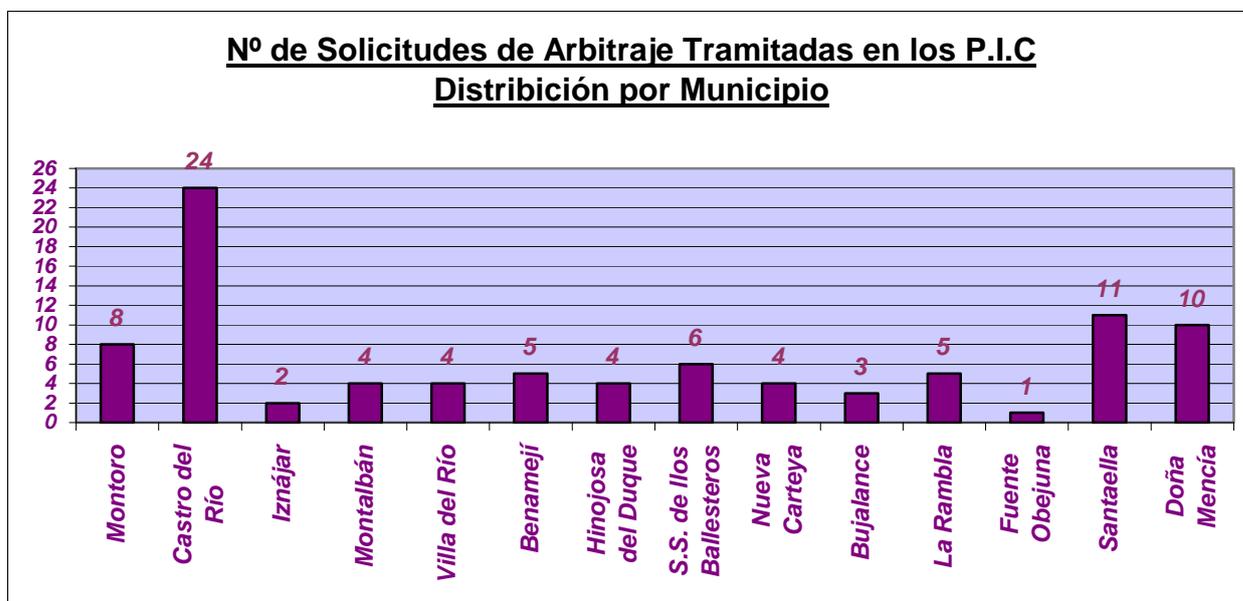
- En el año **2005 destaca la ampliación de los Municipios** donde se extiende la cobertura del Convenio, pasando de 6 a 14. Se crean Puntos de Información al Consumidor en **8 Localidades más** de la Provincia.



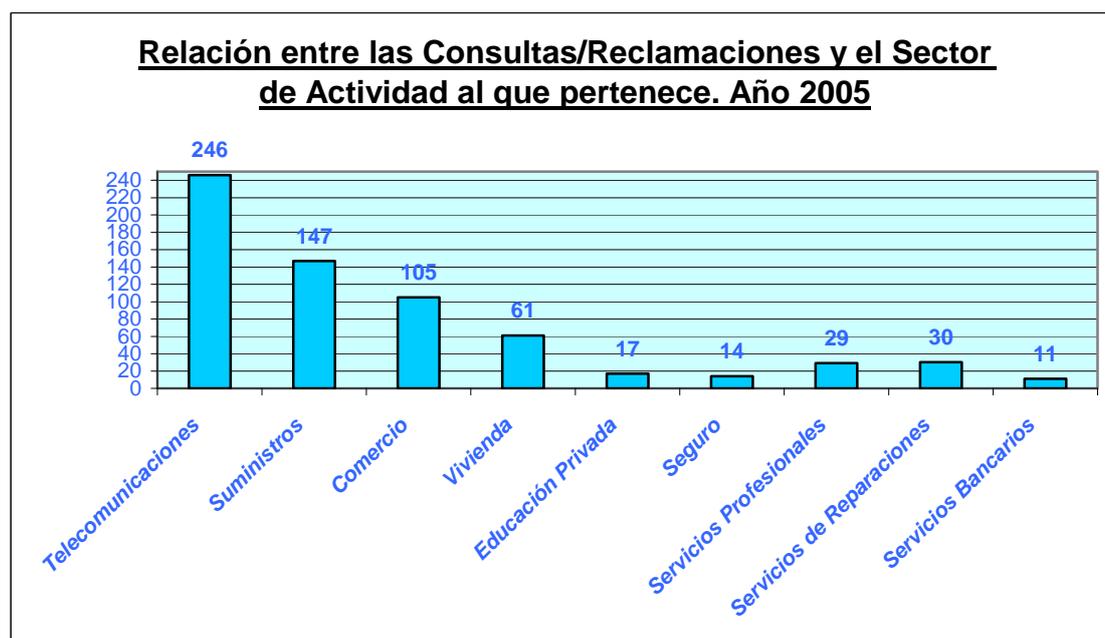
- Se atienden un total de **660 consultas** en el total de los 14 Municipios durante el 2005.



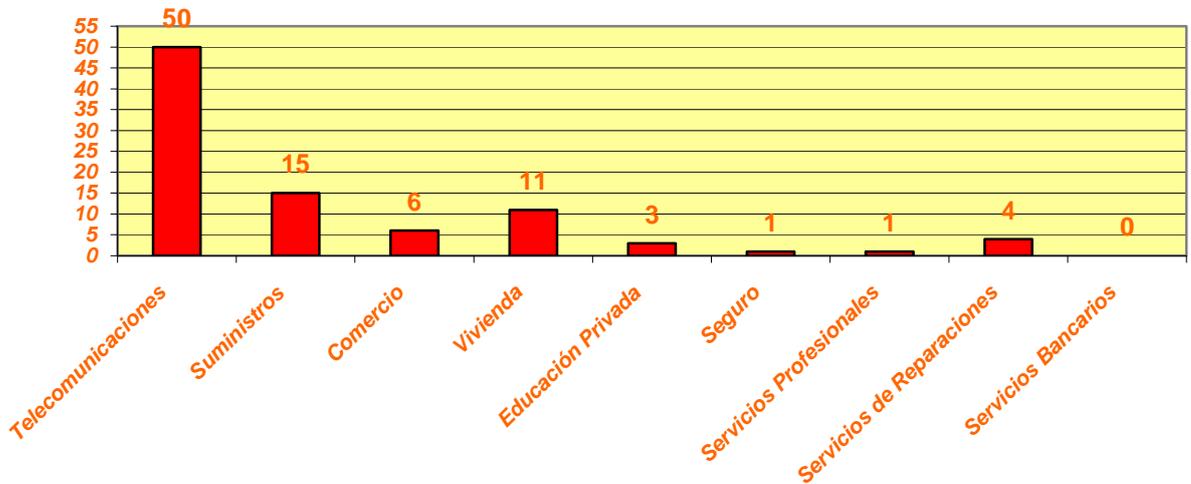
- Conlleva una **labor de Información y Difusión del Sistema Arbitral, y de la Junta Arbitral de la Diputación de Córdoba**, incrementándose considerablemente el nº de Solicitudes de Arbitraje tramitadas desde los P.I.C., con un **total de 91** –se multiplican por 4 respecto al año anterior, con 20 solicitudes-



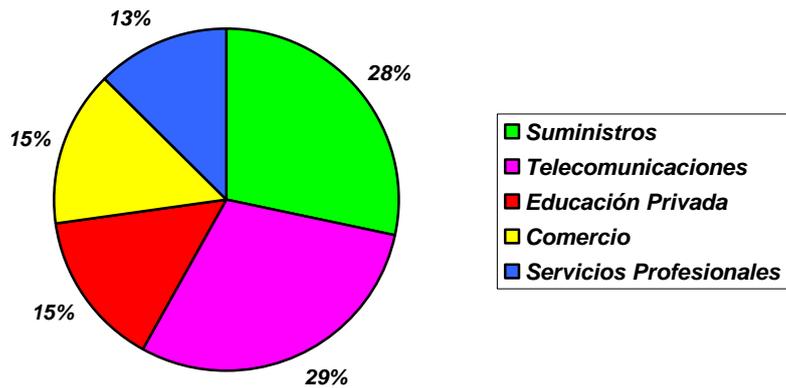
- Las **Materias objeto de reclamaciones** desde los P.I.C. coinciden grosso modo con el resto de las tramitadas, fundamentalmente las relativas a la **telefonía e internet y vivienda**, las relacionadas con el **suministro eléctrico** ocupan un **lugar preferente** en cuanto a solicitudes tramitadas desde los P.I.C.



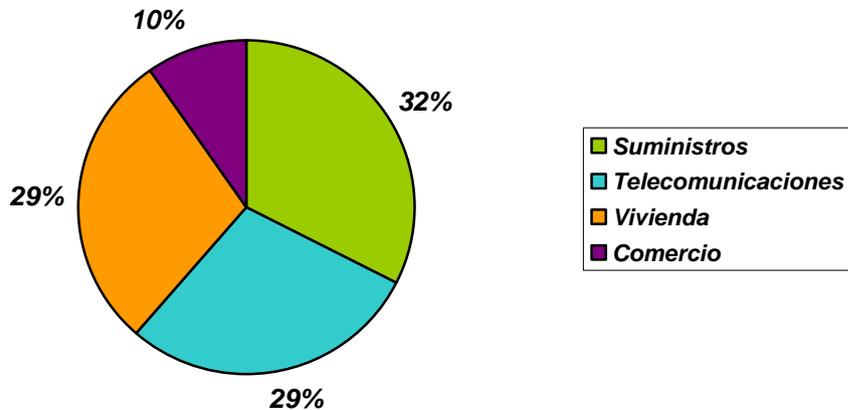
Nº de Solicitudes de Arbitraje Tramitadas en los P.I.C.
Distribución por Sectores de Actividad



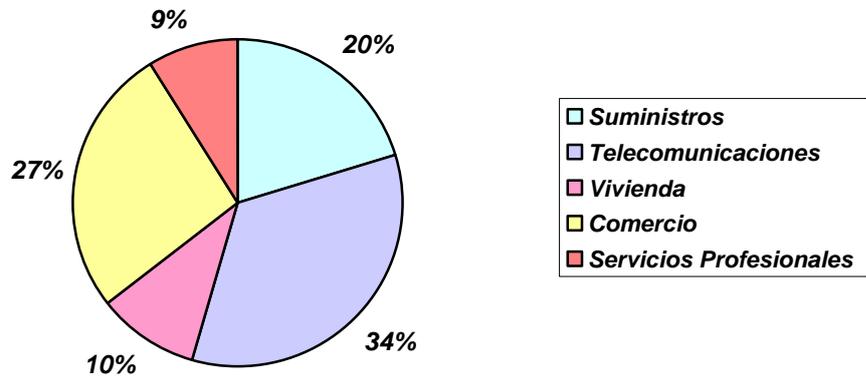
Montoro: 48 Reclamaciones; 50 Consultas
Año 2005



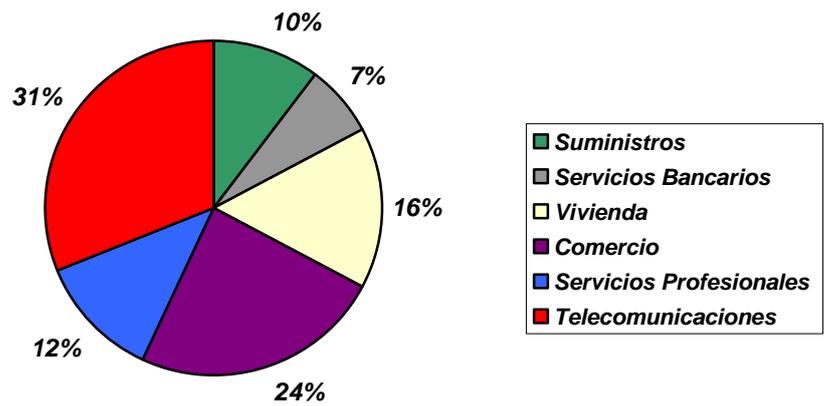
Castro del Río: 42 Reclamaciones; 38 Consultas
Año 2005



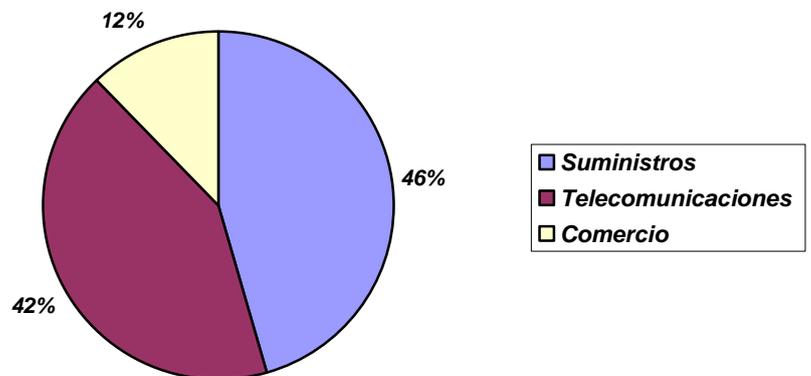
Doña Mencía: 39 Reclamaciones; 38 Consultas
Año 2005



Hinojosa del Duque: 33 Reclamaciones; 25 Consultas. Año 2005

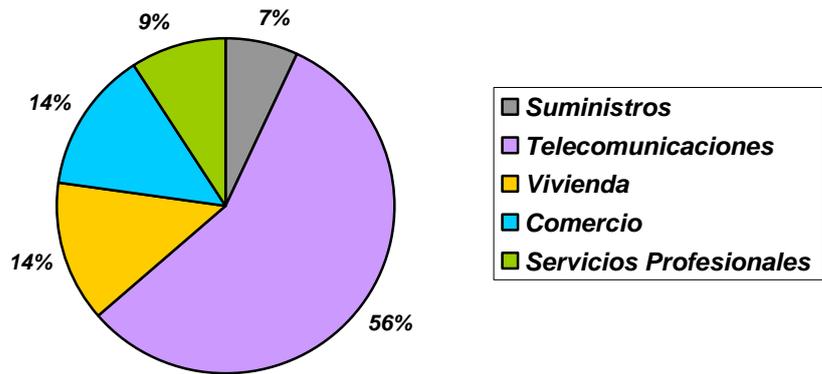


Iznájar: 17 Reclamaciones; 40 Consultas
Año 2005



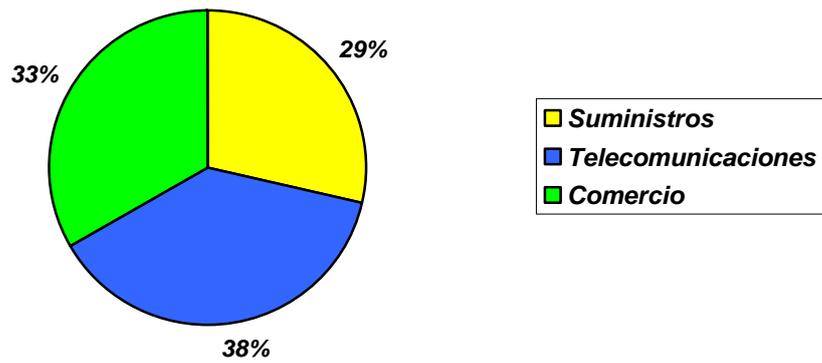
Villa del Río: 23 Reclamaciones; 21 Consultas

Año 2005



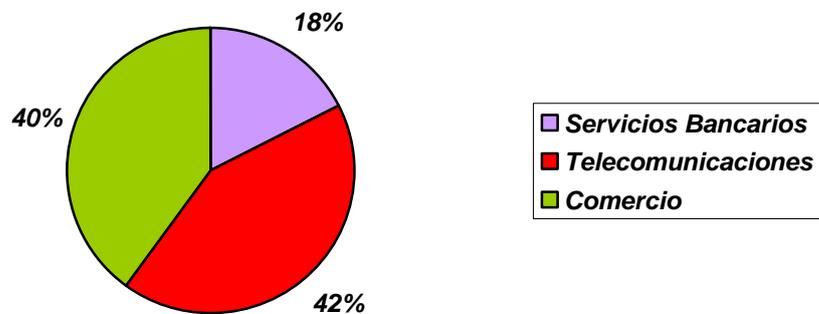
Santaella: 22 Reclamaciones; 20 Consultas

Año 2005

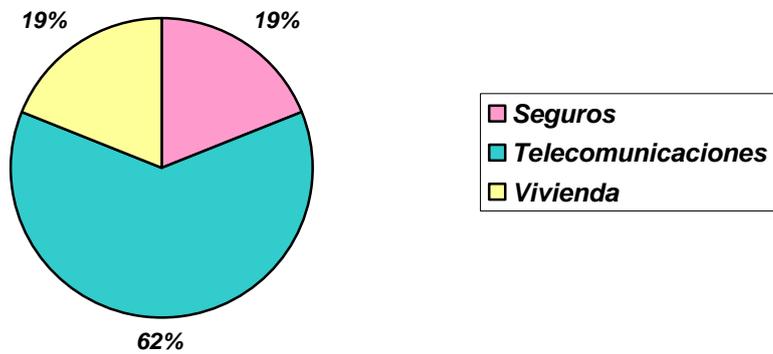


Bujalance: 21 Reclamaciones; 20 Consultas

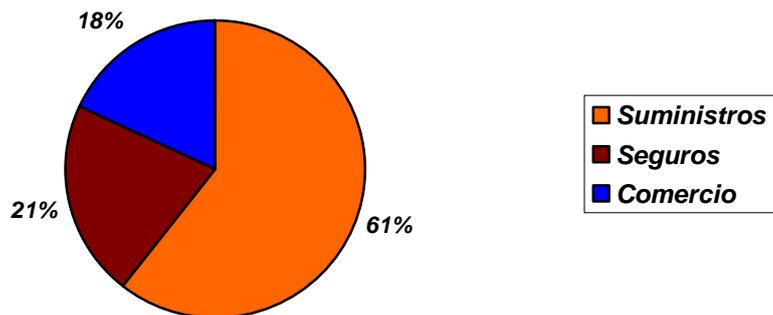
Año 2005



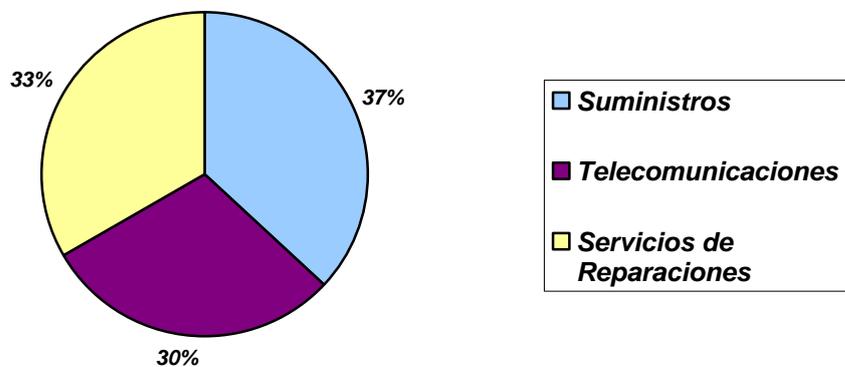
Benamejí: 18 Reclamaciones; 19 Consultas
Año 2005



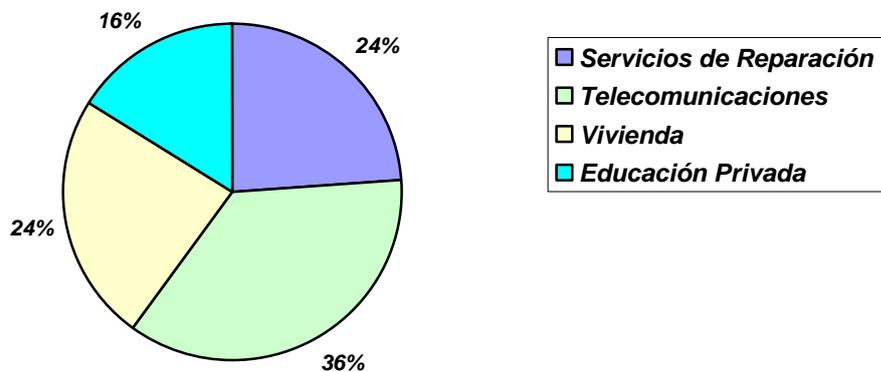
La Rambla: 15 Reclamaciones; 18 Consultas
Año 2005



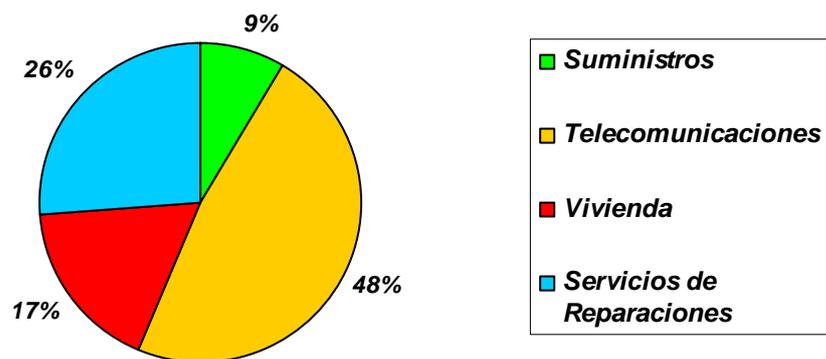
S.S de los Ballesteros: 12 Reclamaciones; 15 Consultas. Año 2005



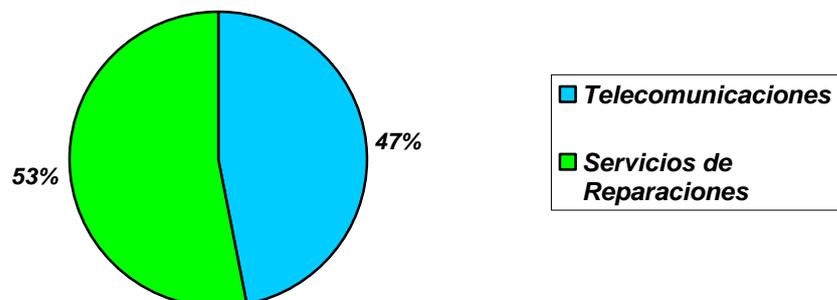
Montalbán: 11 Reclamaciones; 14 Consultas
Año 2005



Nueva Carteya: 11 Reclamaciones; 12 Consultas
Año 2005



Fuente Obejuna: 10 Reclamaciones; 7 Consultas
Año 2005



CONVENIO CON LA DELEGACIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN PRÁCTICAS.

(Ver Apto. Programas; 4. Convenio para la Formación en Prácticas)

- Responde a uno de los objetivos primordiales de la Junta Arbitral, como es la colaboración en la Formación de los/as futuros/as profesionales del Consumo.
- Ha permitido la creación de un marco de colaboración adecuado para la realización de las prácticas profesionales de un alumno y una alumna respectivamente en 2 ayuntamientos de la Provincia.
- Los municipios que han participado en el Convenio como centros de trabajo para la formación en prácticas son: Aguilar de la Frontera y la Mancomunidad Valle del Guadiato (O.M.I.C. de Peñarroya-Pueblonuevo.).

IV JORNADAS TÉCNICAS PROVINCIALES DE CONSUMO

(Ver Apto. Programas; 5. Jornadas Técnicas)

- Se configuran como un **Foro de Encuentro y Debate**, que aglutina a las distintas instancias que intervienen en la Provincia en materia de consumo; **Administración, Consumidores y Usuarios/as.**
- **Carácter eminentemente formativo**, dentro del marco de colaboración y de coordinación con el **Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, con el que se Organizan.**
- **Se dirigen fundamentalmente a los/as profesionales de las O.M.I.C.s**, participando igualmente a éstas representantes de **Organizaciones de Consumidores y Usuarios, de Empresarios** –destacar la participación este año de Asociaciones profesionales de Mujeres- y el **Contenido** de las Jornadas pretende ser **eminentemente práctico** para su aplicación en el desarrollo de la labor cotidiana.
- Las IV Jornadas han versado sobre **“El Sistema Arbitral de Consumo”**, y el desarrollo de habilidades de gestión de conflictos en este ámbito.