

BALANCE ANUAL 2017
RED PROVINCIAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Línea de Actuación del Plan Impulso “Córdoba Participativa”.- Ciudadanía Activa y Participativa en la resolución de conflictos.

Con esta línea se pretende apostar por el fortalecimiento de unas relaciones pacíficas entre la ciudadanía, como establece el preámbulo de nuestra constitución española, para ello, el Departamento de Consumo y Participación Ciudadana, fomenta y facilita a la ciudadanía, dos herramientas: mediación y arbitraje en consumo.

Los resultados de estas herramientas, no sólo benefician a título particular, también redundan a la sociedad en su conjunto. Las personas comienzan a tomar decisiones en cuestiones pequeñas, a nivel personal, y poco a poco se sienten más capaces de analizar otras cuestiones y tomar responsabilidades, todo ello promueve una sociedad más participativa.

Desde el Departamento de Consumo y Participación Ciudadana, queremos poner en alza, la labor de la Red Provincial de los Puntos de Información al consumidor, y la Junta Arbitral de Consumo.

En estos servicios además de realizar una labor de información, asesoramiento, gestión de reclamaciones y arbitrajes, han apostado por:

- Fomentar los Sistemas Alternativos de Resolución de conflicto: mediación y arbitraje.
- Defensa de los derechos de los consumidores
- Educar en obligaciones a las personas consumidoras en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Fomento e impulso sobre un consumo Sostenible.

DATOS RED PROVINCIAL DE LOS PIC:

En el año pasado 2016, se amplió el número de los PIC pasando de 28 a **31 PIC**. La Red Provincial de PIC, tiene una actuación en **51 municipios de la provincia**. Por un lado, directamente en 31 municipios que cuentan con un PIC e indirectamente en 17 municipios que podrán utilizar los servicios de esta Red Provincial, acercándose al PIC más cercano.

Se han gestionado **2.585** actuaciones en la provincia de Córdoba:

- se han atendido 1717 consultas
- se han tramitado 779 reclamaciones,
- se han realizado 788 mediaciones, dentro de los expedientes de reclamación anteriormente citados
- de los expedientes tramitados, se han derivado para resolverse a través del arbitraje 231

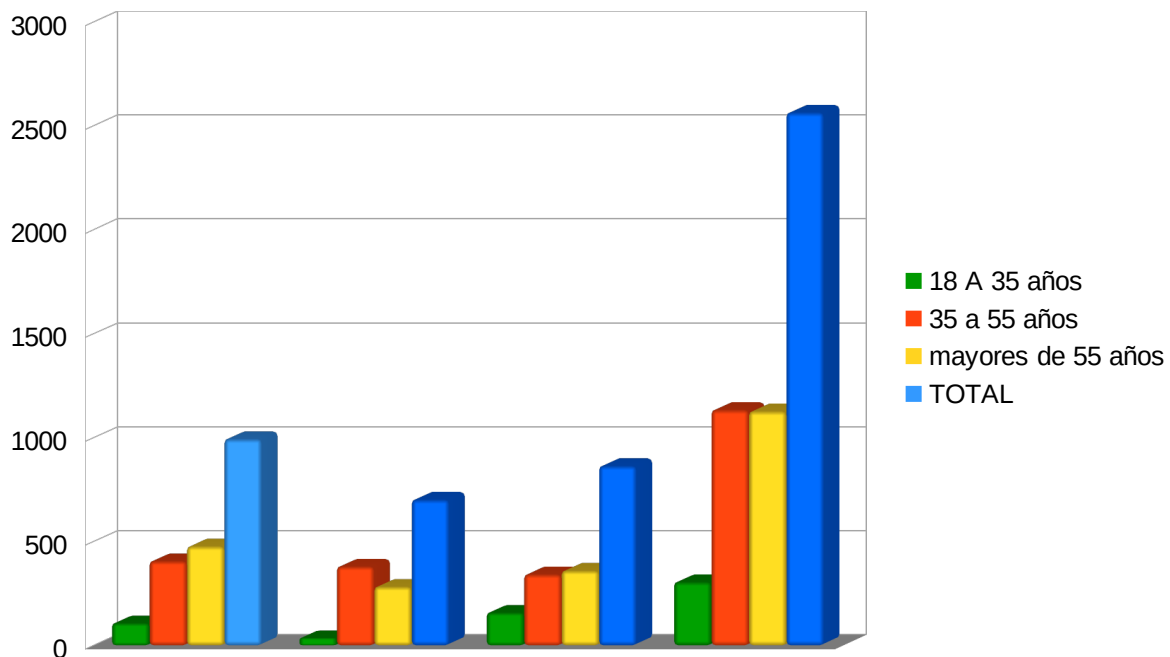
El **86,88%** de las actuaciones son **presenciales**, acude la persona consumidora al PIC para exponer una consulta o gestionar una reclamación, esta **atención cercana** es muy bien valorada por los consumidores en general, por la calidad que le ofrece el técnico/a en su atención.

PRESENTACIÓN	PIC 1	PIC 2	PIC 3	
PRESENCIAL	846	662	738	2.246
TELFNO/FAX	98	27	102	227
E-MAIL	58	25	26	109
OFIC. VIRTUAL	0	3	0	3
TOTAL	1002	717	866	2.585



En cuanto al perfil de la persona consumidora que solicita asesoramiento en los PICs, se trata de una persona adulta de edad comprendida entre los **35 y 55 años**. Siendo la distinción por sexo, un 51,64 % en el caso de los hombres y de 47,62% en el caso de la mujeres los que han solicitado asesoramiento.

EDAD	PIC 1	PIC 2	PIC 3	
18 A 35 años	109	38	160	307
35 a 55 años	408	382	344	1136
mayores de 55 años	479	284	362	1129
TOTAL	996	704	866	2566



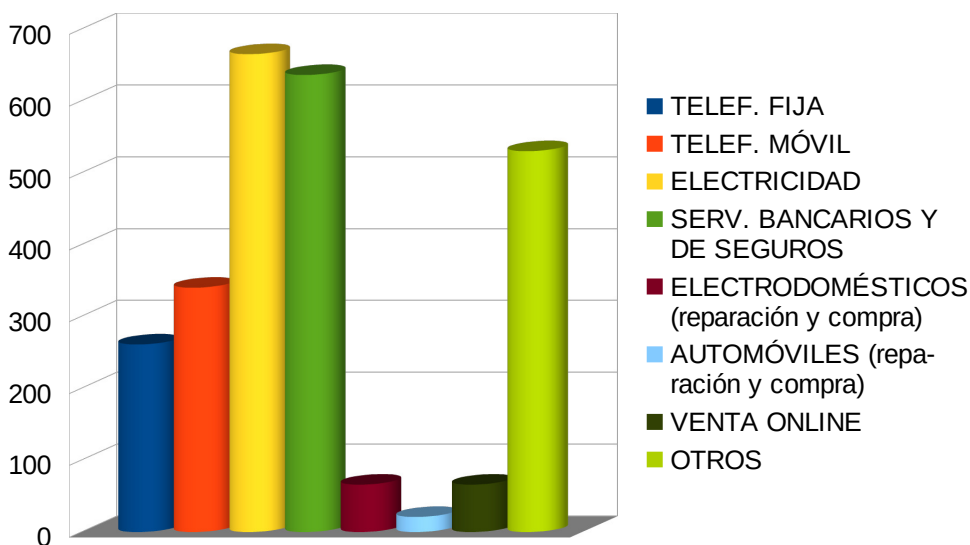
SEXO	PIC 1	PIC 2	PIC 3	
HOMBRES	516	380	439	1335
MUJERES	480	324	427	1231
PERSONAS JCA	6	13	0	19
TOTAL	1002	717	866	2585



Los **sectores de actividad** respecto de los que más consultas y reclamaciones se presentaron, destaca en este año el sector eléctrico y los servicios bancarios y de seguros. En ejercicios anteriores el sector de telecomunicaciones siempre ha sido el más reclamado, pero desde que el sector eléctrico se encuentra en el mercado libre, ha aumentado el número de actuaciones, ya sean consultas o reclamaciones:

- se reclaman servicios adicionales al contrato principal del suministro eléctrico, porque no se le ha informado con claridad sobre ese producto (ok gas; ok luz; seguros, mantenimientos,...)
- contadores con mal funcionamiento, lo que supondrá una regularización del servicio, donde se detecta facturas muy elevadas, etc...
- determinadas comercializadoras del sector eléctrico están adheridas al sistema arbitral de consumo, por lo que supone poner a disposición de la persona consumidora una herramienta eficaz y gratuita de protección de los consumidores. (Endesa, Iberdrola)

SECTORES MÁS RECLAMADOS	
TELEF. FIJA	261
TELEF. MÓVIL	340
ELECTRICIDAD	665
SERV. BANCARIOS Y DE SEGUROS	636
ELECTRODOMÉSTICOS (reparación y compra)	66
AUTOMÓVILES (reparación y compra)	21
VENTA ONLINE	66
OTROS	530



DATOS JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Solicitudes de arbitraje: El número de solicitudes ha sido **414**, disminuyendo con respecto al ejercicio anterior en un 34.90% (año 2016 636 solicitudes), esto es debido a que se está resolviendo un mayor número de reclamaciones en la fase de mediación en los distintos puntos de información al consumidor, así como en las oficinas municipales de información al consumidor, es por ello, que el conflicto no llegaría al trámite de arbitraje.

De los **414** expedientes del ejercicio de 2017, se han **archivado 383** expedientes, quedando **pendientes 31 que se finalizarán en este primer trimestre**. Es por ello, que el Sistema Arbitral de Consumo de Diputación de Córdoba, está siendo un sistema alternativo de resolución de conflictos en materia de consumo, rápido y eficaz. Resolviendo en el plazo de 3 meses legalmente establecido.

1º.- De los expedientes resueltos por esta Junta Arbitral:

- 78,37% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Laudo arbitral. El 66,66% de los Laudos han sido estimatorios o estimatorios parciales para el consumidor, principalmente en el sector de telecomunicaciones.
- 21,62% de las solicitudes de arbitraje se han resuelto por Mediación.

2º.- El sector de actividad más reclamado, al igual que en ejercicios anteriores es el de Telefonía Móvil con 139 solicitudes (33,57%) y Fija con 36 solicitudes (8,70%). Es normal, vivimos en una sociedad donde la comunicación e información es fundamental, en la mayoría de los hogares se contrata telefonía fija, internet y varias líneas móviles (2 a 3 líneas móviles). Son contratos a distancia donde no queda bien detallado y documentado las condiciones del contrato, los servicios contratados y la tarifa contratada, produciendo con posterioridad reclamaciones al facturarse servicios y tarifas no contratadas.

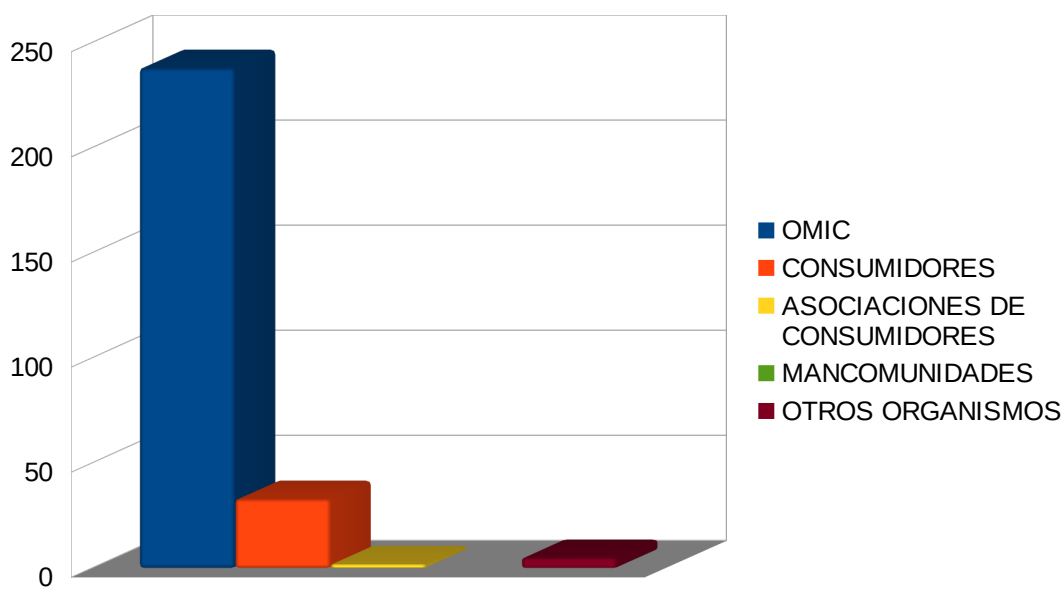
Otro de los sectores a destacar es el sector bancario y de seguros, los consumidores se enfrentan a las entidades financieras y de seguros, principalmente por el cobro de comisiones excesivas, como es el caso de las comisiones por descubierto o de administración, la comercialización de productos de riesgo a clientes con un perfil inadecuado o la subida de las primas sin notificación previa.

También ha aumentado el número de solicitudes de arbitraje en el ámbito del pequeño comercio, tanto en la compra de nuevos productos como en la reparación de los mismos (calzado, muebles, electrodomésticos, automóviles, confección, etc...). El consumidor es más exigente en las reparaciones, en hacer uso de la garantía, para conseguir alargar al máximo el uso de un producto.

Por último, el sector eléctrico ha aumentado el número de los arbitrajes, al encontrarse la persona consumidora al igual que en telecomunicaciones, con una contratación a distancia cuando se opta por el mercado libre, donde hay una multitud de tarifas, de servicios adicionales al servicio principal, donde no queda siempre reflejado en una información precontractual clara, concisa y detallada, donde la persona consumidora pueda estudiar y valorar.

3º.- Resaltar la labor de las OMICs y PICs de la provincia de Córdoba, son los cauces que utilizan las personas consumidoras para presentar la solicitud de arbitraje de forma presencial. El ciudadano opta por la cercanía, profesionalidad y asesoramiento de estos organismos, para tramitar y presentar la solicitud de arbitraje. De las 414 solicitudes registradas en el año 2017, **374 proceden de las omic`s y de los pic`s, es decir, el 90,34% .**

Procedencia	TOTAL
PIC	136
OMIC	238
CONSUMIDORES	33
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	2
MANCOMUNIDADES	0
OTROS ORGANISMOS	5
TOTAL	414



136