

2020

Memoria de Actividades. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO
MATA IZQUIERDO, JAVIER

COMUNIDAD DE MADRID



Instituto Regional de Arbitraje
de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2020

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

ÍNDICE

I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.....	3
II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
II.1. Funciones	7
II.2. Organización administrativa	9
2.2.1. Órganos de Gobierno	9
2.2.2. Secretaría General.....	11
2.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....	12
III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2020	14
III.1. Tramitación de solicitudes de arbitraje.....	15
3.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.....	15
3.1.2. Solicitudes de arbitraje. Medio de presentación.....	18
3.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas.....	18
3.1.4. Laudos dictados.....	20
III.2. Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.....	21
III.3. Convenios de colaboración.....	23
3.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral.....	23
3.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos.....	25
3.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....	25
III.4. Colaboración interterritorial y con otras entidades.....	26
III.5. Celebración de vistas por videoconferencia.....	26
IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL.....	27
V. RECURSOS HUMANOS	30
VI. MEDIOS INFORMÁTICOS.....	32
ANEXO I. Ejecución Presupuestaria.....
ANEXO II. Notas informativas.....



Instituto Regional de Arbitraje
de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

MISIÓN

La misión del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en adelante IRAC, en el ejercicio de sus funciones de apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como de fomento de su actividad, es gestionar el sistema arbitral de consumo en el ámbito competencial de la Junta Arbitral y asumir funciones esenciales en la materia como, entre otras, la coordinación y la cooperación con otras Administraciones competentes, el fomento del sistema arbitral de consumo y la ejecución de acciones de formación, información y extensión del sistema entre Administraciones, consumidores, empresas, profesionales y las organizaciones que los representan.

VISIÓN

Ser un órgano de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, que busca la mejora continua, la eficacia, la eficiencia, la transparencia, cooperador con las Juntas Arbitrales autonómicas, locales y nacional, a través de un equipo humano profesional, motivado y comprometido con altos valores éticos, promoviendo el uso efectivo de la vía arbitral como medio alternativo a los Juzgados y Tribunales ordinarios y a los departamentos mediadores y sancionadores de las Administraciones competentes en materia de consumo.

VALORES

El IRAC se apoya en cinco principios básicos:

1. Independencia: Independencia de los árbitros en la adopción de los laudos emitidos, actuando con plena autonomía y competencia.
2. Imparcialidad: Objetividad en la valoración de los hechos, de una manera neutral frente a las partes en el proceso.
3. Transparencia: Transparencia en la gestión y en la organización del IRAC, asumiendo el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y 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.
4. Eficacia: Capacidad para lograr los objetivos propuestos. Objetivación en la consecución de las metas y los objetivos.
5. Equidad: Valoración de las circunstancias de las partes en los arbitrajes en el proceso de deliberación previa a la emisión de los laudos.

Estos cinco principios desarrollan a su vez otros valores, como son:

- Integridad: Responsabilidad y congruencia en la realización del trabajo profesional.

- Innovación: actitud de iniciativa, creatividad, disposición al cambio y a asumir nuevos retos, identificando y aprovechando las oportunidades.
- Compromiso: actitud pro-activa, identificada con la misión y visión.
- Eficiencia: conseguir los objetivos al mínimo coste.
- Competencia profesional: obligación de desarrollo del trabajo con conocimiento, especialización y compromiso de mejora continua y formación permanente.
- Motivación: ambiente que propicie compartir las metas y aspiraciones, en un marco de credibilidad, confianza, respeto y tolerancia.



Instituto Regional de Arbitraje
de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Corresponde al IRAC el desarrollo de las competencias que se atribuyen a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo, a través del apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como el fomento de su actividad.

Mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre, se creó el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano de gestión sin personalidad jurídica en los términos dispuestos en el Título II de la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.

Mediante Acuerdo de fecha 25 de febrero de 1993, suscrito entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, se constituyó la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

El IRAC se encuentra adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.15.b) del Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

El régimen jurídico del IRAC se sujeta a lo dispuesto en la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable a la Administración de la Comunidad de Madrid de la que depende, con las especificaciones previstas en el Decreto 246/2001, de 18 de octubre.

II.1. FUNCIONES

El IRAC tiene a su cargo el ejercicio de las funciones y competencias que le atribuye la normativa vigente relativas a:

- El apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como el fomento de su actividad, que ejercerá las funciones que le atribuye el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en los términos dispuestos en el Acuerdo entre el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo autonómica.
- La realización de acciones de fomento y promoción del sistema arbitral de consumo entre empresarios, profesionales y consumidores.

- Promover la realización de estudios, trabajos y publicaciones en materia de arbitraje de consumo.
- Realizar acciones de formación de los miembros de los Colegios Arbitrales de Consumo de la Junta Arbitral Regional de Consumo y de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid.
- Favorecer la colaboración de las Organizaciones de Consumidores y Empresarios implantadas en la Comunidad de Madrid en el fomento y promoción del sistema arbitral y garantizar la participación de dichas organizaciones en los Colegios Arbitrales de Consumo, a través de los Convenios, Acuerdos u otros instrumentos que puedan utilizarse al efecto.
- Ejercer de órgano de coordinación de la actuación de la Junta Arbitral Regional de Consumo con la de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid y con otras Juntas Arbitrales de otros ámbitos territoriales.
- Impulsar y desarrollar el sistema arbitral de consumo en el ámbito local.
- Promover e impulsar la adhesión de empresas, profesionales, organizaciones de consumidores y de empresarios al sistema arbitral de consumo y propiciar, en los términos previstos en la normativa autonómica, la adhesión de organismos o entidades públicas de la Comunidad de Madrid y de las Corporaciones Locales que presten servicios u ofrezcan bienes en régimen de derecho privado.
- Ejercer de órgano de coordinación de la actuación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con la de los servicios de consumo de la Comunidad de Madrid y de otras Administraciones.
- Ejercer de órgano de coordinación de las actuaciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con la de los órganos jurisdiccionales del orden civil, penal o contencioso-administrativo, con el Ministerio Fiscal y con los órganos constitucionales.
- Promover la adopción por empresarios, profesionales o asociaciones de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor en los que se favorezca la adhesión al sistema arbitral de consumo.
- Impulsar la creación de Colegios Arbitrales especializados en sectores concretos en los que participen los órganos administrativos autonómicos competentes por razón de la materia.
- Facilitar la labor de los Colegios Arbitrales dotándolos de los medios precisos para el ejercicio de sus funciones.
- Impulsar la realización de acciones de mediación y conciliación con carácter previo a la iniciación de los procedimientos arbitrales.

- Modernizar e incorporar nuevas tecnologías al sistema arbitral de manera que se favorezca la rapidez y agilidad del arbitraje de consumo y la coordinación con otros organismos u organizaciones.
- Cualesquiera otras funciones que le sean propias y aquellas otras que le encomienden otros órganos administrativos.

II.2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1. Órganos de Gobierno.

Los órganos de gobierno del IRAC, regulados en el Decreto 246/2001, de 18 de octubre, son los que se detallan en el siguiente gráfico:



Atribuciones del Consejo de Administración:

- a) La aprobación del programa de actuación anual.
- b) La aprobación de la Memoria anual de las actividades desarrolladas para someterla al Consejo de Gobierno.
- c) El control de la actuación del Gerente.
- d) La planificación de la organización y funcionamiento de los establecimientos que dependan del órgano de gestión.
- e) La facultad disciplinaria de acuerdo con lo señalado en el artículo 55 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.
- f) El ejercicio de la vigilancia de todas las unidades y servicios del órgano de gestión.
- g) La ordenación del gasto dentro de los límites presupuestarios.

Atribuciones del Presidente:

El cargo de Presidente le corresponde al titular de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, quién ejerce las siguientes funciones:

- a) Ostentar la representación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
- b) Acordar la convocatoria de las reuniones del Consejo, señalando el lugar, día y hora para su celebración.

- c) Fijar el orden del día de cada sesión.
- d) Presidir las reuniones del Consejo y dirigir las deliberaciones.
- e) Dirimir con su voto los empates que se produzcan en las votaciones que realice el Consejo para la toma de decisiones.
- f) Visar las actas y certificaciones de los acuerdos del Consejo.
- g) Cualquier otra función inherente a su condición de Presidente, que le sea delegada por el Consejo o le sea conferida reglamentariamente.

Atribuciones del Gerente:

El cargo de Gerente le corresponde al titular de la Dirección General de Comercio y Consumo, quién ejerce las siguientes funciones:

- a) El ejercicio de las funciones que le delegue el Consejo de Administración.
- b) La dirección técnica y administrativa del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo bajo la autoridad del Consejo de Administración.
- c) Ejercer la dirección del personal y controlar e inspeccionar las dependencias, instalaciones y servicios.
- d) El resto de las funciones que se le atribuyen en el artículo 51.3 de la Ley 1/1984, de 19 de enero:
 - a. Elaborar y proponer al Consejo de Administración la aprobación del programa de actuación anual.
 - b. Elaborar la Memoria de las actividades desarrolladas y facilitar al Consejo la información que requiera sobre el desarrollo de las mismas.
 - c. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos del Consejo de Administración.
 - d. Formular propuestas de resolución, así como de actuación al Consejo de Administración en asuntos cuya aprobación le compete.
 - e. Dirigir e inspeccionar los servicios.
 - f. Asistir a las sesiones del Consejo, con voz y sin voto.

Miembros del Consejo de Administración¹:

- a) Presidente: El titular de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

¹ Actualizado, de conformidad con el Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

b) Vicepresidente: El titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

c) Vocales:

- a. El titular de la Dirección General de Turismo.
- b. El titular de la Dirección General de Comercio y Consumo.
- c. El titular de la Dirección General de Promoción Económica e Industrial.
- d. El titular de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.
- e. El titular de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.
- f. El titular de la Dirección General de Transportes y Movilidad.
- g. Un representante de las Organizaciones de consumidores más representativas que participen en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid: Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
- h. Un representante de las Organizaciones empresariales más representativas que participen en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid: Confederación Empresarial de Madrid-CEOE (CEIM).
- i. Un representante de las Juntas Arbitrales de ámbito inferior al autonómico designado por la Federación de Municipios de Madrid: Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

d) Secretario: El Secretario General del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

Asistirá a las sesiones del Consejo de Administración con voz pero sin voto el Gerente del Instituto así como aquellos expertos designados por el Presidente en función del orden del día de la sesión.

2.2.2. Secretaría General.

En su condición de Secretario del Consejo de Administración, al Secretario General del IRAC se le atribuyen el ejercicio de las funciones enunciadas en el artículo 52 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, de Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, y en lo no previsto, las reguladas en el artículo 16 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

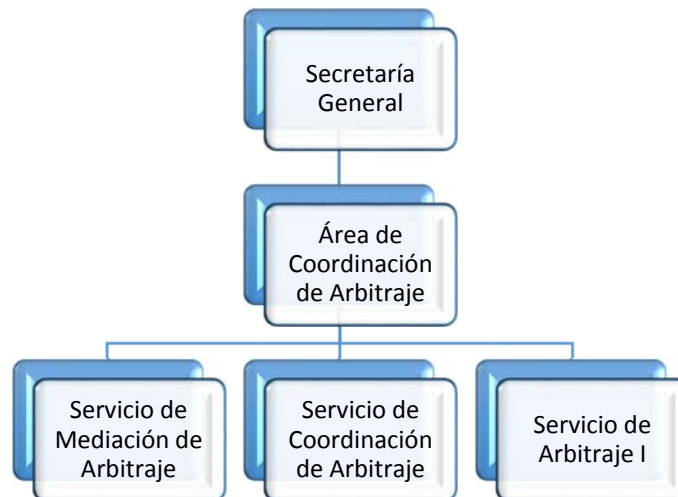
Dispone el artículo 52 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, que en los Consejos de Administración de los Órganos de Gestión dependientes de la Comunidad, existirá un Secretario, que tendrá las siguientes funciones:

1. Asistir al Consejo, con voz y sin voto, y levantar el acta de las reuniones.

2. Certificar todos los actos emanados de las distintas autoridades del Órgano de Gestión.
3. Formalizar los expedientes, cuya resolución compete al Consejo de Administración y a su Presidente, así como cumplimentar ulteriormente a los interesados los acuerdos adoptados por dichos órganos.
4. Formalizar los expedientes, cuya resolución compete al Consejo de Gobierno de la Comunidad, a través de la Secretaría General Técnica de la Consejería a que esté adscrito el Órgano de Gestión, así como la ulterior cumplimentación a los interesados de los Decretos y Acuerdos aprobados por el Consejo.
5. Asesorar y asistir a los órganos ejecutivos en materia jurídica y administrativa.
6. Podrá recibir, por delegación, atribuciones específicas de la Secretaría General Técnica de la Consejería en que se integre el Órgano de Gestión, así como las demás que le sean conferidas por el Consejo de Administración del citado órgano.

Por su parte, el artículo 16.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público dispone que “Corresponderá al Secretario velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del órgano colegiado, certificar las actuaciones del mismo y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de acuerdos son respetadas”.

La estructura de la unidad orgánica Secretaría General del IRAC² se establece como a continuación se detalla:



2.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El artículo 5.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dispone que las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

² Estructura de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2020.

Mediante Acuerdo de fecha 25 de febrero de 1993, suscrito entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, se constituyó la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

El Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, atribuye a este órgano, en sus artículos 3 y 5, el desarrollo de las competencias que corresponden a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo, así como el apoyo, tutela y fomento de la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Esta última tiene entre sus funciones la gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad de Madrid y, por ende, la competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje que se presenten ante ella. Asimismo, también le compete la designación de los órganos arbitrales a los que se encomienda la resolución de los conflictos que le pudieran corresponder y que podrán ser unipersonales o colegiados, dependiendo siempre del acuerdo entre las partes y/o de la complejidad o cuantía del asunto.

Según dispone el artículo 7 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, las Juntas Arbitrales de Consumo están integradas por su presidente y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

El presidente y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo.

Mediante Orden de 28 de abril de 2017, de la Consejera de Economía, Empleo y Hacienda, se nombraron Presidentes y Secretarios de la Junta Arbitral Regional de Consumo, Presidentes de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral Regional de Consumo, Presidentes de los Colegios Arbitrales de las Delegaciones Territoriales de la Junta Arbitral Regional de Consumo y Presidentes del Colegio Arbitral de Turismo.

Posteriormente mediante Orden de 23 de julio de 2020, de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, se designa Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo.



Instituto Regional de Arbitraje
de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2020

III.1 TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Desde su creación en el año 1993, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ha venido incrementando de forma progresiva su actividad, como consecuencia del aumento de solicitudes de arbitraje presentadas por los ciudadanos y del número de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Pese a la crisis de salud pública provocada por la pandemia del virus SARS-COVID-19, este incremento de actividad ha continuado durante 2020. La declaración por el Gobierno de España, el 14 de marzo de 2020, del estado de alarma previsto en el artículo 116 de la Constitución, mediante Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, ha marcado un punto de inflexión en la actividad del IRAC y de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La suspensión de los plazos procesales y administrativos, así como de los plazos de prescripción y caducidad de cualesquiera acciones y derechos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se pudiesen adoptar, previstos en el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, sumados al confinamiento general de la población, produjo la práctica paralización del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo durante el periodo de duración de dicho estado de alarma, incidiendo en la gestión de la tramitación de las solicitudes de arbitraje, con una clara disminución frente a otros ejercicios.

El segundo semestre de 2020 ha supuesto el comienzo de la vuelta a la normalidad, si bien con la dificultad del trabajo acumulado durante el periodo de suspensión de los plazos administrativos, pero con la ventaja de la incorporación del teletrabajo como medio de regularización de la gestión de la actividad administrativa.

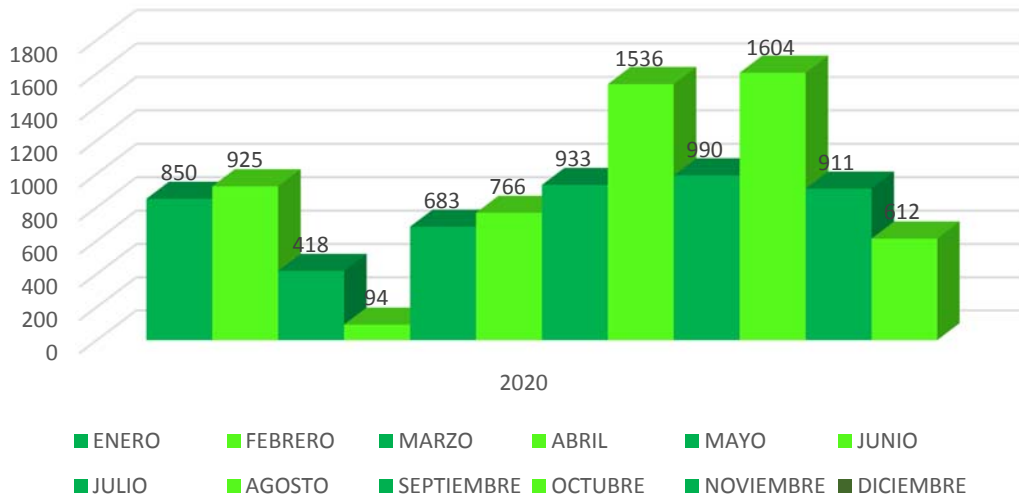
Conseguir que toda la plantilla del IRAC haya podido trabajar a través de recursos informáticos que no requieran su presencialidad y sin la pérdida de la capacidad de gestión ha sido el principal reto al que ha tenido que enfrentarse el IRAC durante 2020 y del que se sacarán importantes consecuencias para el futuro.

3.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.

Durante 2020 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid un total de 10.322 solicitudes de arbitraje de consumo, frente a las 10.101 formuladas en 2019, lo que supone un incremento de un 2,18%.

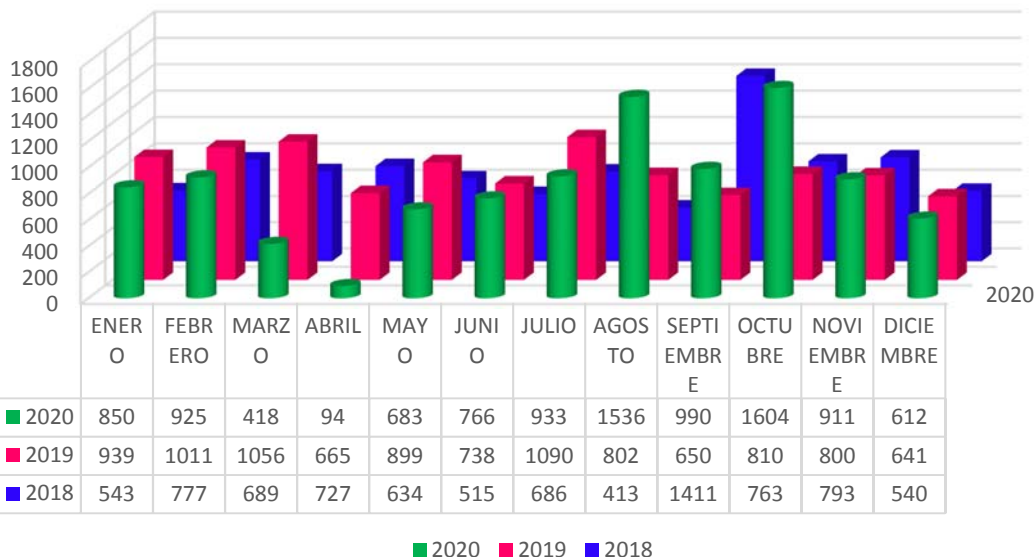
En el gráfico adjunto aparecen distribuidas las altas de las solicitudes de arbitraje de 2020 divididas por meses. Destaca la caída en las altas efectuadas durante los meses de marzo y abril, coincidente con el punto álgido del confinamiento de la población como consecuencia de la declaración del estado de alarma.

Alta de solicitudes de arbitraje en 2020



Comparativa de alta de solicitudes de arbitraje en los años 2018, 2019 y 2020.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2020	850	925	418	94	683	766	933	1536	990	1604	911	612	10322
2019	939	1011	1056	665	899	738	1090	802	650	810	800	641	10101
2018	543	777	689	727	634	515	686	413	1411	763	793	540	8491



La agrupación por sectores de dichas solicitudes es la siguiente:

- Alimentación: 150.
- Bienes: 2.427.
- Información general: 1.

- Reformas del hogar: 207.
- Servicios: 4.745.
- Suministros: 2.622.
- Vivienda: 170.

En cuanto a los sectores más reclamados, el sector de suministros/telecomunicaciones se sitúa con la más alta incidencia del porcentaje total de las solicitudes presentadas con un 20,39%. Los sectores reclamados con más relevancia son los siguientes:

<u>Sectores más reclamados</u>		Solicitudes	% del Total solicitudes 10.322
Suministros		2.622	25,40%
	Telecomunicaciones	2.105	20,39%
Servicios		4.745	45,97%
	Talleres de reparación	224	2,17%
	Bares/Cafeterías/Restaurantes	139	1,35%
	Agencias de Viajes	616	5,97%
	Transporte Aéreo	442	4,28%
	Alojamientos Turísticos	165	1,60%
	Alquiler vehículos	129	1,25%
Bienes		2.427	23,51%
	Muebles	335	3,25%
	Teléfono móvil/Tarjetas	278	2,69%
	Informática/Accesorios	211	2,04%
	Automóvil usado	177	1,71%
Reformas del Hogar		207	2,01%
Vivienda		170	1,65%
Alimentación		150	1,45%
Información General		1	0,01%

Los motivos más frecuentes de las solicitudes de arbitraje se describen en el cuadro adjunto:

<u>Motivos más frecuentes</u>	Solicitudes	Total solicitudes
		10.322
Telecomunicaciones	1.994	19,32%
Facturación incorrecta	1.111	10,76%
Incumplimiento de contrato	239	2,32%
Portabilidad	120	1,16%
Problemas con la baja	186	1,80%
Varios telecomunicaciones	24	0,23%
Pendiente de codificar	35	0,34%
Productos y Servicios	3.526	34,16%
Servicio defectuoso	1.497	14,50%
Varios productos/servicios	1.295	12,55%

Venta de objeto defectuoso	458	4,44%
Contratos	1.958	18,97%
Incumplimiento de contrato	614	5,95%
Anulación/rescisión contrato	1.233	11,95%
Precios	815	7,90%
Facturación incorrecta	564	5,46%
Condiciones de venta	1.787	17,31%
Cambio/devolución	1.120	10,85%
No atención en garantía	295	2,86%
Publicidad	81	0,78%
Publicidad engañosa	60	0,58%
VARIOS	123	1,19%
Privacidad y Protección Datos	8	0,08%
Información General	3	0,03%
Varios Información General	3	0,03%

3.1.2. Solicitudes de arbitraje. Medio de presentación.

En el siguiente gráfico se muestran las solicitudes de arbitraje, de acuerdo al medio de presentación.

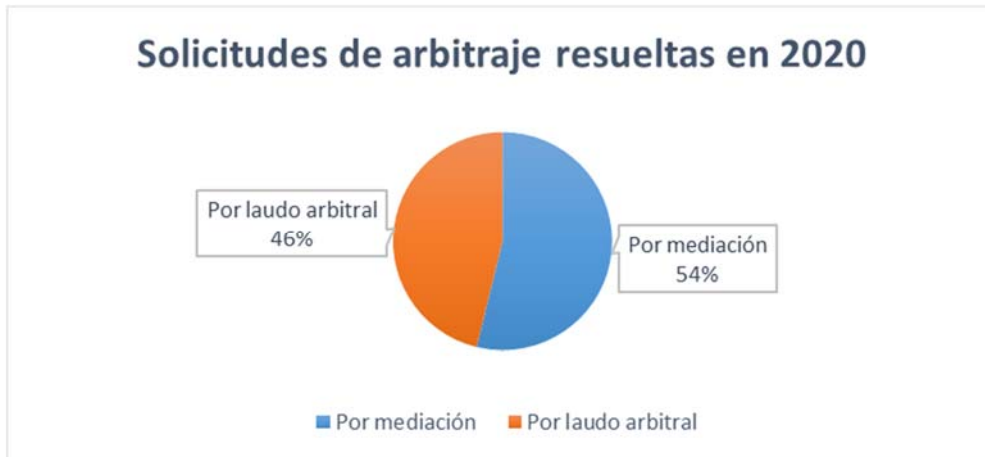
2020		
MEDIO DE PRESENTACIÓN		
		%
INTERNET	5.135	49,75%
ORVE	1.924	18,64%
Correo postal	1.198	11,61%
En persona	1.053	10,20%
Inhibición ORVE	675	6,54%
Hojas de reclamaciones	18	0,17%
Otros organismos	186	1,80%
Email	1	0,01%
SEDO	118	1,14%
Sin codificar medio entrada	14	0,14%
TOTAL	10.322	

3.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas.

En 2020 se han tramitado un total de 15.181³ solicitudes de arbitraje frente a las 12.749 de 2019, con un aumento del 16,02%.

³ 4.369 pendientes de tramitación de años anteriores.

Durante este periodo se han resuelto 1.600 solicitudes de arbitraje, de las que 861 fueron a través de mediación y 739 por laudo arbitral.



En cuanto al trámite seguido en las 15.181 solicitudes de arbitraje:

- 13.979 fueron admitidas a trámite.
- 1.202 no fueron admitidas a trámite.

Por lo que respecta a las causas de inadmisión, la tipología de las mismas se encuentra prevista en los artículos 2 y 35 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo:

- Conflictos que se produzcan entre empresarios y personas que no se consideren consumidores a los efectos previstos en el artículo 3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, “(...) son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.
- Conflictos que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.
- Conflictos que 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.
- Solicitudes de arbitraje que resulten infundadas.
- Solicitudes de arbitraje en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

En relación a las solicitudes de arbitraje admitidas a trámite (13.979), a finalización del ejercicio, a fecha 31 de diciembre de 2020, se encontraban:

- 9.384 expedientes en tramitación.
- 4595 expedientes finalizados:
 - Archivados: 2.983:
 - Por desistimiento: 505.

- Por no aceptación del arbitraje: 2.417
- Por otras causas: 61.
- Traslado a otras Juntas Arbitrales: 12.
- Finalizados en mediación: 861.
- Finalizados por laudo arbitral: 739.



3.1.4. Laudos dictados.

Si bien nos encontramos ante un concepto ampliamente debatido, porque la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, no ha establecido la definición de laudo, podemos concluir que se trata de una decisión arbitral que decide sobre (i) el fondo de la controversia en su totalidad, resolviendo el arbitraje, o (ii) alguna parte de la controversia u otras cuestiones relevantes que afecten a la resolución por arbitraje (laudos parciales).

En 2020 se han dictado 739 laudos arbitrales. De conformidad con lo establecido en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se ha emitido un número determinado de laudos por árbitro único (órganos arbitrales unipersonales). Se trata de supuestos en los que ha habido un acuerdo previo entre las partes en tal sentido, o por acuerdo del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, cuando la cuantía de la controversia es inferior a 300 euros o cuando la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

De conformidad con la decisión adoptada los laudos se pueden dictar en derecho o en equidad. De conformidad con lo previsto en el artículo 33.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, el arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho. Si, conforme a lo previsto en el artículo 25.1, la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje en derecho y salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante

para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

En 2020, los laudos dictados se han adoptado:

En Equidad	701
En Derecho	38

Por lo que respecta al contenido de los laudos dictados, éstos se pueden diferenciar en función de la tipología de las resoluciones adoptadas. A saber: estimatorias, desestimatorias, de no entrar a conocer y conciliatorias. En 2020 dichas resoluciones han sido las siguientes:

281	Estimatorio	500	Unanimidad	701	En Equidad
125	Desestimatorio				
63	No entrar a conocer				
31	Conciliatorio	9	Mayoría	701	En Equidad
3	Estimatorio				
5	Desestimatorio				
1	No entrar a conocer				
0	Conciliatorio	192	Arbitro Único	701	En Equidad
95	Estimatorio				
32	Desestimatorio				
46	No entrar a conocer				
19	Conciliatorio	34	Unanimidad	38	En Derecho
14	Estimatorio				
11	Desestimatorio				
7	No entrar a conocer				
2	Conciliatorio	0	Mayoría	38	En Derecho
0	Estimatorio				
0	Desestimatorio				
0	No entrar a conocer				
0	Conciliatorio	4	Arbitro Único	38	En Derecho
1	Estimatorio				
1	Desestimatorio				
1	No entrar a conocer				
1	Conciliatorio				

III.2. Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

El artículo 4 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, establece que el IRAC, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas cumplirá, entre otros fines, fomentar las adhesiones de empresarios y profesionales al sistema arbitral de consumo. En razón de éste fin, se le atribuye (artículo 5) las siguientes funciones:

- Promover e impulsar la adhesión de empresas, profesionales, organizaciones de consumidores y de empresarios al sistema arbitral de consumo y propiciar, en los términos previstos en la normativa autonómica, la adhesión de organismos o entidades públicas de la Comunidad de Madrid y de las Corporaciones Locales que presten servicios u ofrezcan bienes en régimen de derecho privado.
- Promover la adopción por empresarios, profesionales o asociaciones de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor en los que se favorezca la adhesión al sistema arbitral de consumo.

Son muchas las empresas que hoy en día siguen desconociendo el arbitraje de consumo como forma de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores, por ello, es muy importante desarrollar una constante labor de promoción, información y adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Con el fin de dar a conocer el sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo con resultado vinculante para las partes, se ha incorporado en los convenios de colaboración suscritos en 2020 con asociaciones empresariales, un apartado dentro de las obligaciones previstas mediante el que las asociaciones se obligan a difundir el sistema arbitral entre sus asociados con el fin de lograr su adhesión, informando al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de las medidas adoptadas a tales efectos. Se prevé que esta experiencia de colaboración en la promoción del arbitraje de consumo, redunde en un aumento de las empresas adheridas al sistema arbitral.

En 2020, se han adherido al sistema arbitral de consumo 52 empresas, con 31 establecimientos asociados.

Altas en 2020	Empresas	Establecimientos	Total
	52	31	83
Bajas en 2020	9	1	10
TOTAL ALTAS HASTA 2020	13.801	3.369	17.170
TOTAL BAJAS HASTA 2020	2.459	273	2.732

Por otra parte, se encuentra en estudio, la elaboración de un informe en relación a la previsión normativa del artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, relativo a la inclusión en las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas públicas que conceda la Comunidad de Madrid dirigidas a las personas físicas y jurídicas a que se refiere el artículo 29 del citado Reglamento, de criterios de concesión sobre la adhesión del solicitante al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo o a cualquier otro sistema arbitral administrativo especializado gestionado por la Comunidad de Madrid, siempre que el objeto de la actividad subvencionada así lo aconseje.

Con la implementación de esta medida, se da cumplimiento a lo acordado por el Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en sesión ordinaria celebrada el 16 de diciembre de 2020, respecto de los proyectos del Instituto en 2021,

en relación a incentivar la adhesión de empresas a través de la aplicación del artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero.

III.3. Convenios de colaboración.

3.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral.

En el comienzo de 2020 se encontraban vigentes 41 convenios de colaboración suscritos con Asociaciones Empresariales, Asociaciones de Consumidores y Colegios Profesionales, provenientes de convenios formalizados en 2016 y prorrogados a través de prórrogas/adendas anuales.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid encomienda, en su artículo 62.2.i), a los órganos autonómicos competentes en materia de consumo, fomentar y desarrollar, en colaboración con la Administración del Estado, el Sistema Arbitral de Consumo. Con esta finalidad, la Comunidad de Madrid puede suscribir Convenios de colaboración (artículo 31.2 de la precitada Ley).

En desarrollo de dichas competencias, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, con la finalidad de garantizar el efectivo funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante la participación de las organizaciones representativas de los intereses de los empresarios y profesionales, y de los usuarios y consumidores, en los órganos arbitrales encargados de la resolución de los conflictos planteados por los consumidores, ha tramitado en 2020 la suscripción de 39 nuevos convenios de colaboración con diferentes entidades, con un periodo de vigencia de un año, del día 1 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, prorrogable hasta un periodo máximo de cuatro años.

Mediante la suscripción de los mencionados convenios se garantiza el funcionamiento, en 2021, de la Junta Arbitral, así como se procede a la adaptación de los nuevos textos a las previsiones en esta materia efectuadas por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Convenios suscritos con Asociaciones de Consumidores: 13:

1. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid "Ascensión Sedeño" (AACCU).
2. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE).
3. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA).
4. Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECU Madrid).
5. Asociación para la Protección de los Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO-MADRID).
6. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO COMUNIDAD DE MADRID).
7. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid.
8. Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM).
9. Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
10. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

11. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).
12. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE).
13. Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

Colegios Profesionales: 6:

1. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT).
2. Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid (COAAT).
3. Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.
4. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la Primera Región.
5. Primera Delegación Regional del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas.
6. Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid.

Asociaciones Empresariales: 20:

1. Asociación de Comerciantes de Calzado de Madrid (ACC).
2. Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA).
3. Asociación Empresarial del Comercio Textil, Complementos y Piel (ACOTEX).
4. Asociación Nacional de Distribuidores e Importadores de Neumáticos (ADINE).
5. Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).
6. AMACFOR-CECAPMADRID "Asociación Madrileña de Empresas y Centros de Formación y Agencias de Colocación".
7. Asociación Madrileña de Empresas Inmobiliarias (AMADEI).
8. Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia (ANCED).
9. ARBITEL.
10. Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles de Madrid (ASETRA).
11. Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid (ASTYLCAM).
12. Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE).
13. Confederación Empresarial de Madrid CEOE (CEIM).
14. Asociación Confianza On Line.
15. Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME).
16. FUR Madrid-Asociación de Peletería de la Comunidad de Madrid.
17. Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM).
18. Gremio de Joyeros Plateros y Relojeros de Madrid.
19. Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid.
20. Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME).

El importe económico de estos 39 convenios asciende a 140.350 €, con el siguiente desglose:

- Asociaciones de Consumidores: 69.550 €. El gasto máximo de cada convenio se aplicará a la partida económica 22802 "Convenios con instituciones sin fines de lucro" del programa 492B Arbitraje de Consumo.
- Asociaciones Empresariales: 48.650 €. El gasto máximo de cada convenio se aplicará a la partida económica 22809 "Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos" del Programa 492B Arbitraje de Consumo.

- Colegios Profesionales: 22.150 €. El gasto máximo de cada convenio se aplicará a la partida económica 22809 “Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos” del Programa 492B Arbitraje de Consumo.

3.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos.

A lo largo de los últimos años, la Comunidad de Madrid y diferentes Ayuntamientos han venido suscribiendo convenios de colaboración, con el objeto de la asistencia y cooperación con la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con la finalidad de celebrar audiencias arbitrales de consumo en los respectivos municipios, en relación a las solicitudes presentadas por los consumidores residentes en dichos municipios.

Se trata, en definitiva, de evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos residentes en el municipio, cumpliendo, por otra parte, con uno de los principios esenciales que debe inspirar la política general de la Administración Pública, que es el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos.

A comienzos de 2020 se encontraban vigentes los convenios con los municipios de Alcorcón, Collado Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas-Vaciamadrid, San Fernando de Henares y Tres Cantos, sin embargo, como consecuencia de la aplicación de la disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, relativa al plazo de vigencia de los convenios que no tuvieran determinado un plazo de vigencia o, existiendo, tuvieran establecida una prórroga tácita por tiempo indefinido en el momento de la entrada en vigor de la citada Ley, dichos convenios finalizaron su vigencia en fecha 2 de octubre de 2020.

En el último trimestre de 2020, se inició el estudio del nuevo modelo de convenio para su implantación a partir de 2021 con los Ayuntamientos que se encuentren en disposición de seguir manteniendo la colaboración iniciada en años precedentes, dada la pérdida de vigencia de los anteriormente firmados y la necesidad de proceder a su adaptación de acuerdo con la normativa vigente, en particular la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y el Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

3.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autónoma, con una vigencia de carácter indefinido.

La disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prevé en su segundo párrafo, que el plazo de vigencia de los convenios que no tuvieran determinado un plazo de vigencia o, existiendo, tuvieran establecida una prórroga tácita por tiempo indefinido en el momento de la entrada en vigor de esta Ley, será de cuatro años a contar desde la entrada en vigor de dicha Ley.

De acuerdo a lo previsto en dicha disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, el convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid finalizaba su vigencia el día 2 de octubre de 2020.

Advertida esta situación, la representación de la Comunidad de Madrid en la Sección de Normativa de la Comisión Sectorial de Consumo instó la inclusión en el orden del día de la sesión de 22 de septiembre de 2020 de este órgano, de un punto relativo a la renovación de los Convenios de Constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo.

La Comisión Sectorial de Consumo, en sesión celebrada en fecha 21 de octubre de 2020, trató, en el punto segundo del orden del día, la adaptación de los Convenios de constitución de Juntas Arbitrales a lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Iniciada la tramitación del nuevo convenio, con fecha 23 de diciembre de 2020, la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, emitió dictamen nº 353/2020, con carácter favorable al proyecto de Convenio entre el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

III.4. Colaboración interterritorial y con otras entidades.

Con el fin de favorecer la cooperación y colaboración entre Administraciones y otras entidades, durante 2020 se han realizado las siguientes videoconferencias:

- Empresa EDP (14.01.2020).
- Junta Arbitral de Pontevedra (31.01.2020).
- Colegio Arbitral de Collado Villalba (05.02.2020).
- Junta Arbitral de Valencia y de Murcia (conjuntamente 10.02.2020).
- Junta Arbitral de Valencia en fechas: 24 de febrero, 30 de septiembre y 16 de diciembre.

III.5. Celebración de vistas por videoconferencia.

Ante la situación de incertidumbre provocada por la pandemia sanitaria, se ha procedido a la instalación en los ordenadores portátiles del personal administrativo y técnico (árbitros) del complemento de Outlook que permite la convocatoria de reuniones a través de la aplicación Microsoft Teams.

Con ello se pretende potenciar la celebración de las audiencias mediante videoconferencia, con la finalidad de que no se paralice la actividad de la Junta Arbitral para el supuesto de que se pudieran adoptar medidas de limitación de la movilidad de las personas y en aras de protección de la salud, mediante el distanciamiento social.



IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

Mediante Resolución del Ministro de Consumo, de 15 de julio de 2020, se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2020, de acuerdo con las bases reguladoras aprobadas por Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre (BOE de 22 de julio. Extracto de la Resolución).

Según dispone el artículo 2 de la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, las ayudas económicas se destinarán a *“las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, siempre que el Acuerdo firmado se encuentre en vigor y se encuentren en condiciones de acreditar el desempeño de las funciones arbitrales y los resultados de esa actividad”*⁴.

Mediante Resolución, de 23/10/2020, del Ministro de Consumo por la que se conceden subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2020, se notifica a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, la concesión de una subvención por importe de 90.646,08 euros. Al cierre del ejercicio 2020, se encontraba pendiente la transferencia del crédito de la subvención al presupuesto del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, con la finalidad de desarrollar nuevas actuaciones.

La previsión es que el importe de la subvención se destine, mediante contratación externa, a apoyar determinadas áreas de gestión del procedimiento arbitral que por insuficiencia de medios se encuentran en la actualidad con graves problemas de tramitación. Con esta finalidad, se ha previsto en principio reforzar las siguientes actividades, sin perjuicio de las que puedan considerarse durante el ejercicio de 2021:

- Anonimización de laudos arbitrales dictados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, para su posterior publicación en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
- Realización de tareas administrativas de las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Las tareas administrativas a realizar, definidas por su localización interna en la aplicación ARBC, se identifican, principalmente, con los siguientes trámites:
 - Localización PMAA: Realización de comunicaciones a empresas no adheridas, de la propuesta de aceptación de arbitraje y de la comunicación de inicio del procedimiento al reclamante.
 - Localización PMNF: Realización de comunicaciones a los reclamantes, de archivo por no aceptación de las empresas reclamadas de la propuesta de aceptación de arbitraje con inclusión de las alegaciones efectuadas.
 - Localización PMNA: Realización de comunicaciones a los reclamantes, de archivo por no aceptación de las empresas reclamadas de la propuesta de aceptación de arbitraje sin inclusión de alegaciones.
- Gestión de expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante la realización del trámite de intermediación previa al arbitraje de consumo, con una doble finalidad, en primer lugar completar los expedientes presentados por los

⁴ Derogado por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.



ciudadanos y, en segundo término, como actividad principal, intentar alcanzar una transacción negociada entre las partes que resuelva los conflictos entre consumidores y empresas sin que se llegue a perfeccionar un convenio arbitral.



V. RECURSOS HUMANOS

V. Recursos Humanos

A cierre del ejercicio 2020, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, se encontraba en una grave situación deficitaria de personal administrativo y técnico como consecuencia de diversas circunstancias: bajas laborales de larga duración, traslado de personal, jubilaciones sin posibilidad de cobertura, etc.

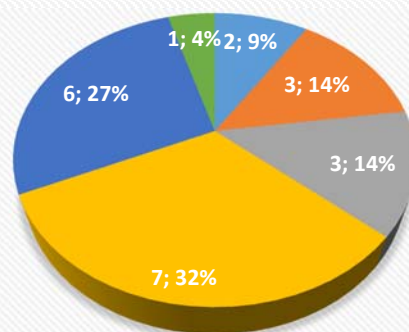
Dicha situación, sumada al incremento progresivo del número de solicitudes de arbitraje presentadas en los últimos años -en 2019 se produjo un aumento del 15,97%-, ha ido provocando que la tramitación de las solicitudes de arbitraje sufra demoras, con lo que la labor principal de éste organismo, en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, pierda su función real y no sea eficaz.

Por este motivo, para 2021, se ha previsto efectuar una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del IRAC que dé cobertura a las necesidades más acuciantes en la gestión de las solicitudes de arbitraje de consumo, atendiendo a la vertiente de la tramitación tanto desde un punto de vista técnico como administrativo.

Los siguientes gráficos recogen los efectivos del IRAC a 31 de diciembre de 2020 y la distribución por subgrupos de dicho personal.

Categoría	Puestos Ocupados	Vacantes
Subgrupo A1	2	4
Subgrupo A2	3	-
Subgrupo C1	3	3
Subgrupo C2	7	3
Titulados Superiores. Personal laboral.	6	-
Titulado Medio. Personal laboral.	1	-
Oficial Administrativo. Personal laboral	-	1
Total	22	10

Distribución de los puestos ocupados por categorías laborales.



■ A1 ■ A2 ■ C1 ■ C2 ■ TS. Laboral ■ TM. Laboral



VI. MEDIOS INFORMÁTICOS

VI. Medios Informáticos

En 2017 se iniciaron los trabajos para la adaptación del procedimiento administrativo de gestión de las solicitudes de arbitraje de consumo, en su diferentes fases, mediación y procedimiento arbitral, a la normativa sobre Administración electrónica. Durante 2017 se establecieron los requerimientos de desarrollo solicitados por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, necesarios para adecuar la aplicación informática ARBC, que data de principios de los 2000, a los requisitos de la citada Administración electrónica.

Inicialmente prevista la finalización de los trabajos en 2020, a fecha 31 de diciembre, se mantienen pendientes determinados desarrollos y nuevas funcionalidades que impiden completar su finalización.

Por otra parte, uno de los principales problemas que se ha manifestado en el último trimestre del año es el de la inestabilidad de la aplicación ARBC, que expresamente tuvo su punto de inflexión en los errores críticos que durante más de 20 días provocaron, entre los meses de noviembre y diciembre, la paralización de la totalidad de la tramitación de las altas de las solicitudes de arbitraje, del anexo de documentos a los escritos de comunicación a los reclamantes y reclamados, impidiendo su remisión, así como los fallos en la interconexión entre la aplicación ARBC y la de portafirmas de la Comunidad de Madrid.

Al margen de lo indicado, se ha mantenido abierta la línea de colaboración con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, con el fin de priorizar las nuevas necesidades teniendo en cuenta el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en la actividad del IRAC.



Instituto Regional de Arbitraje
de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ANEXO I. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

ANEXO I. Ejecución Presupuestaria.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO 2020 PROGRAMA 492B " Instituto Regional Arbitraje de Consumo" (30 DICIEMBRE 2020)

DIRECCION GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO - PROGRAMA 492B - INSTITUTO DE ARBITRAJE											
PARTIDA	CREDITO INICIAL	MOD. CRÉDITO	%	CREDITO ACTUAL	AUTORIZADO	EJECUC %	DISPOSICIONES RECONOCIDAS	EJECUC %	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	EJECUC %	PAGADO
21500 REP.Y CONSERV.MOBILIARIO Y ENSERES	2.000,00	2.000,00	100,00%	4.000,00	3.345,95	83,65%	3.345,95	83,65%	3.345,95	83,65%	3.345,95
22000 MATERIAL OFICINA ORDINARIO	9.000,00	0,00	0,00%	9.000,00	4.626,79	51,41%	4.626,79	51,41%	4.626,79	51,41%	4.626,79
22002 PRENSA Y REVISTAS	460,00	0,00	0,00%	460,00	441,96	96,08%	441,96	96,08%	441,96	96,08%	441,96
22003 LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	150,00	0,00	0,00%	150,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
22004 MATERIAL INFORMÁTICO	5.000,00	0,00	0,00%	5.000,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
22109 OTROS SUMINISTROS	250,00	0,00	0,00%	250,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
22201 SERVICIOS POSTALES Y TELEGRÁFICOS	30.000,00	-838,00	-2,79%	29.162,00	26.499,86	90,87%	26.499,86	90,87%	26.499,86	90,87%	26.499,86
22209 OTRAS COMUNICACIONES	300,00	0,00	0,00%	300,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
22602 DIVULGACIÓN Y PUBLICACIONES	6.000,00	0,00	0,00%	6.000,00	550,55	9,18%	550,55	9,18%	550,55	9,18%	550,55
22702 TRAB.REALIZ.EMPRESAS VALORACIONES Y PERITAJES	500,00	0,00	0,00%	500,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
22709 OTROS TRABAJOS CON EL EXTERIOR	9.000,00	0,00	0,00%	9.000,00	121,04	1,34%	121,04	1,34%	121,04	1,34%	121,04
22802 CONVENIOS CON INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO	91.000,00	-18.500,00	-20,33%	72.500,00	29.598,26	40,83%	29.598,26	40,83%	29.598,26	40,83%	28.348,34
22809 OTROS CONVENIOS,CONCIERTOS O ACUERDOS	91.000,00	-15.700,00	-17,25%	75.300,00	28.598,06	37,98%	28.598,06	37,98%	28.598,06	37,98%	27.448,13
23001 DIETAS PERSONAL	750,00	0,00	0,00%	750,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
23100 LOCOMOCIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL	750,00	0,00	0,00%	750,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00

ANEXO II. NOTAS INFORMATIVAS

ANEXO II. Notas Informativas.

Durante este periodo se ha elaborado una primera nota informativa sobre el procedimiento de reclamación en el sector de telecomunicaciones con la finalidad de que las asociaciones de consumidores y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS) puedan facilitar la información más adecuada a los posibles ciudadanos afectados por reclamaciones de este sector.

NOTA INFORMATIVA SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES PREVISTO EN LA LEY 9/2014, DE 9 DE MAYO, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Régimen Jurídico

I. Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones:

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, regula, en su artículo 55, y según se define en el propio precepto, un procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito, con la finalidad de que las personas físicas puedan resolver sus controversias con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas reconocidos en dicha Ley y su normativa de desarrollo y de acuerdo con lo recogido en la normativa comunitaria.

Según sigue estableciendo dicho artículo, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo establecerá mediante orden⁵ un procedimiento conforme al cual, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someterle dichas controversias, con arreglo a los principios establecidos en el apartado anterior.

Así también, dispone que los operadores estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin.

Finalmente, el apartado 2 del artículo 55, dispone que lo antes establecido se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las Juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente en la materia. Si las Juntas arbitrales de consumo acuerdan conocer sobre la controversia, no será posible acudir al procedimiento del apartado anterior.

El Título VIII, bajo el epígrafe inspección y régimen sancionador, establece la calificación de las infracciones, disponiendo, como infracción muy grave (art. 76.13) el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa relativas a las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores; y, como infracción grave (artículo 77.18), el cumplimiento tardío o defectuoso por los operadores de las resoluciones firmes en vía administrativa relativas a las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores.

⁵ ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

Por su parte, el artículo 79.1, establece las siguientes sanciones, por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos anteriores:

- Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá al infractor multa por importe de hasta veinte millones de euros.
- Por la comisión de infracciones graves se impondrá al infractor multa por importe de hasta dos millones de euros.

II. ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

La Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril⁶, tiene por objeto la regulación del procedimiento de resolución de reclamaciones previsto en el artículo 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones⁷ y en el artículo 104.4 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el Servicio Universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/ 2005, de 15 de abril⁸, así como de la atención al usuario y la atención al cliente que, conforme al mismo artículo, deben prestar los operadores.

Las obligaciones establecidas (artículo 2) en esta orden serán exigibles a todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas en sus relaciones con los usuarios finales, en los términos establecidos en ella. Dichas obligaciones se entienden sin perjuicio de cualquier otra normativa aplicable, en particular la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios⁹ y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como la normativa de desarrollo de ambas y el resto de legislación sobre protección de los consumidores y usuarios.

Ámbito del procedimiento. Podrán ser objeto del procedimiento, las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores, conforme al artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones¹⁰.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información¹¹ es competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

- a) *Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.*
- b) *Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.*
- c) *Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.*

⁶ La disposición transitoria primera, en su apartado c), del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, mantiene la vigencia de la Orden ITC 1030/2007, de 12 de abril, hasta que, en cumplimiento de lo dispuesto en este real decreto, se proceda a su sustitución.

⁷ En la actualidad, artículo 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

⁸ Derogado por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas

⁹ En la actualidad Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

¹⁰ En la actualidad, artículo 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

¹¹ Actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

- d) *Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.*
- e) *Contratación no solicitada por el usuario.*
- f) *Averías e interrupciones del servicio.*
- g) *Incumplimiento de ofertas por el operador.*
- h) *Incumplimiento del derecho de desconexión.*
- i) *Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.*
- j) *Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.*
- k) *Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo¹².*

No podrán ser objeto del procedimiento regulado las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, tales como:

- a) *La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.*
- b) *La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios.*
- c) *Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.*
- d) *Las materias relacionadas con la protección de datos personales.*
- e) *Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*
- f) *Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.*
- g) *Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.*

No podrán ser objeto del procedimiento los asuntos que no formen parte de la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, por referirse a materias tales como:

- a) *Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, cableado o antenas.*
- b) *Las materias relacionadas con aparatos terminales de telecomunicaciones o con instalaciones situadas tras el punto de terminación de red.*

No podrán ser objeto del procedimiento los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.

Procedimiento de reclamación:

Iniciación del procedimiento. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.

¹² Derogado por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.

Lo establecido se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a su normativa reguladora.

El plazo máximo para presentar la solicitud será de tres meses. Este plazo se computará:

- a) Desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder, si el usuario final opta por dirigirse directamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.*
- b) Desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por el operador, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo de un mes para responder.*

Requerimiento de información al operador. Una vez recibida la solicitud, se dará traslado al operador u operadores implicados en el asunto. Éstos deberán, en el plazo máximo de quince días, remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información¹³ cuanta información y documentación dispongan sobre el asunto objeto de controversia, así como un documento explicativo que deberá contener:

- a) La posición del operador sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.*
- b) Las posibles medidas que, en su caso, proponga para la solución de la reclamación.*

Transcurrido el plazo sin que el operador haya aportado esta información, podrá continuarse el procedimiento, sin perjuicio de la posible responsabilidad del operador.

Traslado al interesado. La información proporcionada por el operador será trasladada al reclamante con objeto de que, en el plazo de 15 días, efectúe las alegaciones y presente los documentos y justificaciones que estime oportunas. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante haya efectuado alegaciones ni aportado nuevos documentos o justificaciones, podrá continuarse la tramitación del procedimiento.

Resolución. La resolución que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

En particular, la resolución podrá:

- a) Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se la haya producido un alta indebida en cualquier servicio.*

¹³ Actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

- b) *Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.*
- c) *Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados.*

El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información¹⁴ notificará la resolución acordada a los operadores y a los usuarios finales en conflicto, así como a los interesados en el mismo. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución.

Las resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información¹⁵ agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.

III. Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

En el presente real decreto se establece la regulación del procedimiento de resolución de controversias entre usuarios finales y operadores. Estos podrán dirigir reclamaciones a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales que, en el plazo máximo de seis meses, las resolverá de manera vinculante para el operador, ordenando las medidas que resulten necesarias para restituir a los usuarios sus derechos vulnerados. Este procedimiento de resolución de controversias se entiende sin perjuicio de las medidas sancionadoras que procedan en caso de incumplimiento de la normativa de protección de los usuarios finales.

En concreto dedica el artículo 27 a las controversias entre operadores y usuarios finales, disponiendo que, sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información¹⁶.

El procedimiento de resolución de controversias citado, así como su ámbito de aplicación y requisitos, se regulará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio¹⁷. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses.

¹⁴ Actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

¹⁵ Actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

¹⁶ Actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

¹⁷ La disposición transitoria primera, en su apartado c), del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, mantiene la vigencia de la Orden ITC 1030/2007, de 12 de abril, hasta que, en cumplimiento de lo dispuesto en este real decreto, se proceda a su sustitución.

Procedimiento de Reclamación: Notas Básicas

1. Quienes pueden presentar reclamación mediante este procedimiento: Las personas físicas puedan resolver sus controversias con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas mediante un procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.
2. Ante que órgano se deben dirigir las reclamaciones: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. (SETID). Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Calle Poeta Joan Maragall 41, 28071. Madrid. Teléfonos: 911814045 / 901336669. www.usuariostelegob.es
3. Obligatoriedad del procedimiento: Los operadores estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin.
4. Los usuarios podrán interponer reclamaciones mediante este procedimiento sin perjuicio del derecho que les asiste a someter las controversias al conocimiento de las Juntas arbitrales de consumo. Si las Juntas arbitrales de consumo acuerdan conocer sobre la controversia, no será posible acudir al procedimiento del apartado anterior.

Se establece, por tanto, la imposibilidad de acudir de forma simultánea a ambos procedimientos.

5. Características relevantes del procedimiento de reclamaciones regulado en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, frente al sistema arbitral de consumo:
 - a) Obligatorio sometimiento de los operadores.
 - b) Obligatorio cumplimiento de las resoluciones dictadas.
 - c) Imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas.

A diferencia del procedimiento indicado, de carácter obligatorio, el sistema arbitral de consumo es voluntario, por lo que requiere la previa aceptación de las partes para su inicio.

6. Materias que pueden ser objeto de controversia en el procedimiento regulado en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones:
 - a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
 - b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
 - c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
 - d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.

- e) *Contratación no solicitada por el usuario.*
- f) *Averías e interrupciones del servicio.*
- g) *Incumplimiento de ofertas por el operador.*
- h) *Incumplimiento del derecho de desconexión.*
- i) *Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.*
- j) *Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.*
- k) *Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.*

7. Controversias que no podrán ser objeto del procedimiento:

- a) *La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.*
- b) *La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios.*
- c) *Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.*
- d) *Las materias relacionadas con la protección de datos personales.*
- e) *Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*
- f) *Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.*
- g) *Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.*

Tampoco podrán ser objeto del procedimiento los asuntos que no formen parte de la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, por referirse a materias tales como:

- a) *Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, cableado o antenas.*
- b) *Las materias relacionadas con aparatos terminales de telecomunicaciones o con instalaciones situadas tras el punto de terminación de red.*

Finalmente, no podrán ser objeto del procedimiento los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.

8. Fases del procedimiento de reclamación:

- 1) *El usuario final debe presentar, con carácter previo la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.*
- 2) *El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en el supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.*

- 3) El plazo máximo para presentar la solicitud será de tres meses. Este plazo se computará:
- Desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder, si el usuario final opta por dirigirse directamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.
 - Desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por el operador, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo de un mes para responder.
- 4) Una vez recibida la solicitud, se dará traslado al operador u operadores implicados en el asunto. Éstos deberán, en el plazo máximo de quince días, remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales cuanta información y documentación dispongan sobre el asunto objeto de controversia, así como un documento explicativo que deberá contener:
- La posición del operador sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.
 - Las posibles medidas que, en su caso, proponga para la solución de la reclamación.
- 5) La información proporcionada por el operador será trasladada al reclamante con objeto de que, en el plazo de 15 días, efectúe las alegaciones y presente los documentos y justificaciones que estime oportunas.
- 6) Resolución. La resolución que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo. Entre otros extremos, podrá:
- Declarar los derechos que corresponden al interesado.
 - Anular facturas.
 - Ordenar la devolución de importes indebidamente facturados.
 - En general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

En particular, la resolución podrá:

- Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se la haya producido un alta indebida en cualquier servicio.
- Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.
- Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados.

El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución. Las resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.