

MEMÒRIA 2016

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE SABADELL



Galeria d'imatges de Fira Sabadell
<http://www.firasbd.com/fotos.asp>



Ajuntament
de Sabadell



ÍNDEX

	<i>Pàgina</i>
PRESENTACIÓ	3
INTRODUCCIÓ	4
I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM	5-10
I.1 Marc jurídic del SAC	5
I.2 Característiques més importants del SAC	8
I.3 Organització del Sistema	8
I.3.a) Antecedents	8
I.3.b) Juntes Arbitrals de Consum	9
I.3.c) Col·legis Arbitrals	10
II. JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE SABADELL	11-23
II.1 Descripció General del Servei	11
II.2 Objectius previstos per l'any 2012.	11
II.3 Recursos humans.	12
II.4 Comentari general sobre el funcionament del servei de consum	12
II.5 Procediment Arbitral.	13
II.5.a) Sol·licitud.	13
II.5.b) Designació i Constitució de l'òrgan arbitral	14
II.5.c) Audiència a les parts.	14
II.5.d) Les proves.	14
II.5.e) El laude	15
II.5.f) Recursos	15
II.5.g) L'Execució del Laude	15
II.6 Activitats desenvolupades durant l'any 2012	17
II.6 a) Sol·licituds presentades a la JAC	17
II.6 b) Situació del nº total de sol·licituds	17
II.6 c) Resolucions vinculants	20
II.6 d) Quantia econòmica de les sol·licituds	20
II.6 e) Sol·licituds per procedència	20
II.6 f) Perfil de l'usuari	21
II.6 g) Presentació de les Sol·licituds	22
II.6 h) Nombre d'expedients per mesos	22
II.6 i) Sol·licituds per sectors	23
II.6.j) Campanya de promoció i adhesió al SAC	25
II.7 Avaluació de l'activitat	26
III. PERSPECTIVES I PROJECTES DE FUTUR	26
IV. ESTADÍSTICA DEL SAC	28
V. CONCLUSIONS	28
ANNEX	29



Presentació

Qualsevol persona consumidora pot accedir a la via jurisdiccional per obtenir la *tutela judicial efectiva* dels drets i interessos que consideri lesionats (consagrant-se aquest com un dret fonamental recollit a l'art. 24 de la *Constitució Espanyola*). No obstant, també concorren amb el procés judicial altres mecanismes d'heterocomposició d'interessos com son la **MEDIACIÓ** i l'**ARBITRATGE**.

L'Arbitratge de Consum completa el marc jurídic de protecció de les persones consumidores i usuàries, i es configura com un mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes de consum fonamentat en la *cultura de l'acord*, que substitueix l'actuació dels Jutges i Tribunals per una activitat privada subjecta a menys formalitats i als principis d'economia i celeritat.

Des de la *Junta Arbitral de Consum* s'ha continuat treballant per fomentar el coneixement del Sistema Arbitral entre els nostres ciutadans i ciutadanes, com també per millorar la gestió dels procediments i per reforçar els valors que, per damunt de tot, han de prevaler en el desenvolupament del Sistema: la *gratuitat*, la *simplicitat*, la *rapidesa*, i sobretot el *dret d'accés a la justícia* de les persones consumidores i usuàries.

La implantació del Sistema Arbitral al municipi ha estat possible per la decidida voluntat de les institucions promotores, la dedicació i experiència dels professionals del Servei de consum, la confiança i col·laboració de les empreses i professionals adherits al Sistema i dels que han acceptat els arbitratges proposats, com també per l'esforç i cooperació dels àrbitres designats i la participació activa dels/de les ciutadans/es que han sol·licitat llur intervenció.

La Regidoria de Comerç, Consum i Turisme de l'Ajuntament de Sabadell es complau en presentar aquesta *Memòria*, que pretén fer pública l'activitat de la Junta Arbitral de Consum municipal, Institució que avui és una realitat plenament consolidada, a la qual poden adreçar-se els/les ciutadans/es amb les seves reclamacions raonades i en demanda d'una solució satisfactòria per a totes les parts implicades.

També vol expressar, en nom de l'Ajuntament de Sabadell, la seva gratitud a tots els que ho han fet possible i els anima a seguir utilitzant un Sistema creat i gestionat en benefici de tots.

Sra. M^a Sol Martínez Torres

*Tinenta d'alcalde de l'Àrea de Promoció de la Ciutat i Participació
Regidoria de Comerç, Consum i Turisme*



Introducció

Quant els subjectes que intervenen en una relació jurídica compleixen els seus acords espontàniament o voluntària estem davant d'una situació de normalitat o satisfacció. Malauradament aquesta situació no és sempre la nota comú i en molts supòsits la relació no es desenvolupa o s'extingeix de la manera desitjada, bé perquè un dels subjectes desconegui els drets de l'altre, perquè no existeixi acord sobre qui té o no té raó respecte un dret o perquè s'hagin vulnerat els drets de l'altra part. Aquestes situacions d'anormalitat o insatisfacció poden provocar un conflicte entre els particulars.

La convivència pacífica en societat exigeix que els conflictes siguin resolts o com a mínim que s'ofereixi a les parts unes vies de solució, entre les quals destaquen el Procés Judicial i l'Arbitratge.

En la solució de litigis en matèria de consum i per fer efectiu el dret d'accés de les persones consumidores a la justícia es promouen els procediments extrajudicials, dels quals, sens dubte, la peça clau es el *Sistema Arbitral de Consum*, atenent la proximitat al ciutadà de les Juntes Arbitrals d'àmbit municipal que ofereixen, tant a les persones consumidores i usuàries com als comerciants i empresaris, una via de resolució de conflictes ràpida, voluntària, eficaç i econòmica.

El Sistema Arbitral de Consum ja és plenament consolidat però, per augmentar la seva eficàcia, es necessari incrementar el nombre d'adhesions d'empresaris i professionals; d'aquí la necessitat d'endegar campanyes de difusió en l'àmbit local, per donar a conèixer els mecanismes arbitral a la població en general.

La Oficina Municipal d'Informació al Consumidor continua sent la principal "porta d'accés" al Sistema Arbitral, donant-lo a conèixer de manera personalitzada entre les persones usuàries del servei, fomentant la intervenció de la JAC entre les parts en conflicte i recepcionant les sol·licituds presentades. D'altra banda, la important tasca conciliadora de l'OMIC en els litigis de petita quantia, optimitza els recursos de la Institució Arbitral, però sense obstaculitzar l'accés del ciutadà al Sistema.

Sra. Mercè Ruiz Serrano

Cap del Servei de Comerç, Consum i Turisme



I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

I.1 MARC JURÍDIC DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

a) Constitució Espanyola de 28-12-78

L'art. 51.1 estableix el deure dels poders públics de "garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics dels mateixos".

L'art. 51.2 assegura l'audiència a l'interessat, per garantir la participació activa dels consumidors en les qüestions que puguin afectar-los.

b) Llei 26/1984, de 19-7-84, General per a la Defensa dels Consumidors i dels Usuaris

Donant resposta i amb la finalitat de desenvolupar el mandat constitucional es va dictar la LGDCU, que al seu art. 31 preveia:

1.- *Prèvia audiència dels sectors interessats i de les Associacions de Consumidors i Usuaris, el Govern establirà un **sistema arbitral** que, sense formalitats especials, atengui i resolgui amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts les queixes o reclamacions dels consumidors o usuaris, sempre que no hi concorri intoxicació, lesió o mort, i no existeixen indicis racionals de delictes, tot això sense perjudici de la protecció administrativa i de la judicial, d'acord amb l'establert a l'art. 24 de la Constitució.*

2.- *La submissió de les parts al Sistema Arbitral de Consum serà voluntària i haurà de constar expressament per escrit.*

3.- *Els òrgans d'arbitratge estaran integrats per representants dels sectors interessats, de les organitzacions de consumidors i usuaris, i de les Administracions públiques dins el seu àmbit de competències.*

Definia un Sistema Arbitral fonamentat en els principis de "lliure elecció" (autonomia de la voluntat), "procediment **sense formalitats** especials", de "caràcter decisorí", "**executiu**" (que es pot imposar a les parts), i sistema "**alternatiu**" de la actuació judicial.

c) Llei 36/1988, de 5 de desembre, d'Arbitratge (derogada per l'actual Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge)

La Llei d'Arbitratge del 1988 vindria a reconèixer la vigència de l'arbitratge especial de consum:

- *Disposició Addicional Primera:*
 1. *La present Llei serà d'aplicació als arbitratges a que es refereixen la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per la Defensa dels Consumidors i dels Usuaris..... No obstant, no serà necessària la protocolització notarial del Laude, que es dictarà pels òrgans arbitral previstos a les normes.*
 2. *Els arbitratges a que es refereix el paràgraf anterior son gratuïts.*



- La *Disposició Addicional Segona* afegia que:
 1. *El Govern establirà reglamentàriament la denominació, composició, caràcter, forma de designació i àmbit territorial dels òrgans arbitrals i la resta d'especialitats del procediment i del règim jurídic del Sistema que preveu l'art. 31 de la Llei 26/1984.*
 2. *S'addiciona un paràgraf final a l'art. 10.1 de la Llei 26/1984, amb la següent redacció:*

"Els convenis arbitrals establerts a la contractació a que es refereix aquest article seran eficaços si, a més de reunir els requisits que per la seva validesa exigeixen les lleis, resulten clars i explícits. La negativa del consumidor o usuari a sotmetre's a un conveni arbitral diferent del previst a l'art. 31 de la Llei no podrà impedir per sí mateixa la celebració del contracte principal"

d) Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del Consumidor de Catalunya

Els arts. 19 i 20 de l'Estatut reconeixen el dret dels consumidors a la reparació dels danys i perjudicis que puguin patir com a conseqüència de l'adquisició o la utilització de béns, productes i serveis.

Estableix que *"la Generalitat ha de participar en el sistema d'arbitratge de consum i l'ha d'impulsar en l'àmbit territorial de Catalunya"*.

Respecte els conflictes derivats de la prestació de serveis públics estableix que *"les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, han de propiciar que les entitats o empreses públiques que en depenen i les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics estableixin en llurs contractes l'acolliment a un sistema d'arbitratge per a resoldre els conflictes i les reclamacions derivades de la prestació de serveis o activitats als consumidors"*.

e) Reial Decret 636/1993, de 3 de maig, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum

Donant compliment al preceptuat a la LGDCU i a la Llei d'Arbitratge, mitjançant el RD 636/1993 es va procedir a la regulació del Sistema Arbitral de Consum, establint les seves característiques.

Als articles 1 i 2 es regulava l'objecte de l'arbitratge; els arts. 3 i 4 configuraven les Juntes Arbitrals de Consum; els arts. 5 a 9 regulaven la formalització del conveni arbitral; dels arts. 10 a 12 el procediment i dels arts. 14 al 17 el Laude Arbitral.

En un annex s'establien les característiques de l'**anagrama** del Sistema Arbitral.





Així, totes les Juntes Arbitrals de Consum, atorguen un Distintiu Oficial als que realitzen ofertes públiques de submissió al SAC, que suposa una garantia de qualitat i seriositat per al comerç o empresa que l'exhibeix. El distintiu afecta positivament als clients, que adquireixen més confiança en la qualitat dels productes o dels serveis oferts.

f) La Llei 44/2006, de 26 de desembre, de Millora de la protecció dels consumidors i usuaris i el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la LGDCU i altres lleis complementaries

La **Llei 44/2006** preveu a la *disposició final 6a*. que en el termini d'un any des de la seva entrada en vigor, el Govern, dictarà una nova regulació del Sistema Arbitral de Consum, regulant també l'arbitratge virtual, i que reglamentàriament es determinaran, entre d'altres, els supòsits en els quals actuarà un àrbitre únic en l'administració de l'arbitratge de consum.

Aquestes previsions i el règim legal general de l'arbitratge de consum es recullen als arts. 57 i 58 del **Reial Decret Legislatiu 1/2007**.

En virtut de l'establert per l'esmentada normativa, es preveia la redacció, a principis de l'any 2008, d'un nou reglament que, mantenint les característiques essencials de l'arbitratge de consum, introdueixi les modificacions i aclariments necessaris per homogeneïtzar el Sistema i incrementar la seguretat jurídica. També es preveia la incorporació de novetats de transcendència, com la regulació de l'arbitratge de consum electrònic i l'actuació d'un únic àrbitre per la resolució d'algunes de les controvèrsies que arriben al SAC.

g) Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

En l'actualitat el Sistema Arbitral de Consum es regula fonamentalment pel **Reial Decret 231/2008** que ha derogat l'anterior RD 636/1993, de 3 de maig.

En tot allò que no estigui previst de manera expressa pel RD 231/2008, resulta d'aplicació amb caràcter supletori la **Llei 60/2003, d'Arbitratge**.

h) Llei 39/2015, de 4 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

A més l'activitat de les Juntes Arbitrals de Consum, té caràcter Administratiu, per la qual cosa resulta d'aplicació la **Llei 30/1992**, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, actualment derogada per les actuals **Llei 39/2015, de 4 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i Llei 40/2015, del Règim del Sector Públic**, que venen a marcar una fita important en les relacions entre administracions, i les relacions externes entre l'Administració i els ciutadans, amb la implantació d'una Administració totalment electrònica, interconnectada i transparent, que millori l'agilitat dels procediments administratiu i redueixi el temps de tramitació.



I.2. CARACTERÍSTIQUES MÉS IMPORTANTS DEL SISTEMA ARBITRAL

- a) **Voluntarietat.** *“La submissió de les parts al Sistema arbitral serà voluntària i haurà de constar expressament per escrit”* (Art.31.2 LGDCU).
- b) **Gratuitat.** *“Els arbitratges als quals fa referència el paràgraf anterior (entre ells el de consum) són gratuïts* (Disp. Add. 1^a. Llei 36/1988). No obstant s'exceptuen del principi els supòsits en que les proves siguin practicades a instància de les parts.
- c) **Caràcter vinculant i executiu.** *“El laude tindrà caràcter vinculant i produirà efectes idèntics a la cosa jutjada”* (Art. 17 RD 636/1993 i art. 11 Llei 36/1988). Això impedeix que els Jutges i Tribunals puguin conèixer de les qüestions litigioses sotmeses a arbitratge quan la part interessada ho invoqui a la oportuna excepció.
- d) **Celeritat i simplicitat.** L'arbitratge de consum es desenvolupa sense formalitats especials i es tramita en breu termini (6 mesos des de la sol·licitud d'arbitratge).
- e) **Equilibri entre les parts.** Es garanteix l'equilibri i la igualtat entre les parts per la composició tripartida dels Col·legis arbitral (1 representant de l'Administració Pública, 1 representant del sector empresarial i 1 representant de la part consumidora).

I.3. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

El Sistema Arbitral de Consum (d'ara endavant SAC) està format per les Juntes Arbitrals de Consum i els Col·legis Arbitrals.

I.3.a.) Antecedents (*).

El dia 20-5-86 l'Institut Nacional del Consum endegà una experiència pilot constituint 3 Juntes Arbitrals de Consum amb l'objectiu de donar solucions a les diferents reclamacions plantejades per les persones consumidores i usuàries.

L'experiència va tenir una bona acceptació per part dels diferents agents socials i econòmics, com també un reconeixement de la seva eficàcia per part de l'Estament judicial.

Arrel d'un conflicte de competències entre les administracions estatals i autonòmica, el Tribunal Constitucional, a través de les STC 15/1989, de 26 de gener i 62/1991, de 22 de març, va dictaminar que *“l'establiment d'un sistema d'arbitratge és matèria atribuïda a la competència de l'Estat pels títols competencials dels arts. 149.1.5 i 6 de la CE, doncs essent l'arbitratge un equivalent jurisdiccional, mitjançant el qual les parts poden obtenir els mateixos objectius que amb la jurisdicció civil -obtenir una decisió que posi fi al conflicte amb els efectes de cosa jutjada- es evident que la creació d'òrgans de naturalesa arbitral i l'establiment d'un procediment heterocompositiu és matèria de la legislació processal civil relacionada, en quant als efectes del Laude Arbitral, al sistema de recursos amb l'Administració de Justícia”*

(*) Vid Memòria INC 2000



Així, és l'Administració General de l'Estat, mitjançant acords subscrits a través de l'INC amb les corresponents Administracions Públiques la que estableix les Junes Arbitral de Consum de diferents àmbits, marcant requisits de caràcter territorial, infraestructura i funcionalitat, per assegurar el bon funcionament i eficiència del sistema.

I.3.b.) Junes Arbitrals de Consum

Dins el Sistema es constitueix **1 Junta Arbitral de Consum d'àmbit nacional**, adscrita a l'Institut Nacional del Consum, que coneixerà exclusivament de les sol·licituds d'arbitratge que es presentin mitjançant Associacions de Consumidors amb àmbit territorial que excedeixi d'una Comunitat Autònoma i les dels consumidors i usuaris afectats per la controvèrsia que superi l'esmentat àmbit.

A més de la nacional, s'han establert **Junes Arbitrals d'àmbit municipal, de mancomunitat de municipis, provincial i autonòmic**.

L'existència de Junes de diferent àmbit territorial no implica una superposició de funcions, per això als acords de constitució de les Junes es fixa *l'àmbit funcional i territorial* de les mateixes, d'acord amb els següents criteris:

- a) Atorgar preferència al domicili del consumidor
- b) Atorgar preferència a la Junta d'inferior àmbit territorial.
- c) Salvaguardar la llibertat d'elecció de Junta per les parts.

Composició de les Junes:

La Junta Arbitral (JAC) està formada per un/a President/a i un/a Secretari/a, nomenats d'entre el personal al servei de les Administracions Públiques i designats per l'Administració de la qual en depèn la Junta.

Funcions de la Junta Arbitral de Consum:

Les JAC tenen atribuïdes les funcions de foment, gestió i administració de l'arbitratge de consum, així com la mediació o conciliació. Amb aquesta finalitat han de promoure l'acord entre les parts que eviti la iniciació de l'arbitratge o la reclamació judicial.

De conformitat amb el Reial Decret, la JAC exerceix, entre d'altres, les funcions següents :

- Impulsar i gestionar els procediments arbitrals de consum.
- Foment i formalització de convenis arbitrals.
- Actuacions de mediació.
- Confeccionar i actualitzar el Cens públic d'empreses que n'hagin realitzat ofertes públiques de submissió.
- Confeccionar i actualitzar el cens d'àrbitres-vocals designats per les Organitzacions de Consumidors i les Organitzacions Empresariales.



- Elaborar i posar a l'abast dels interessats els models de conveni arbitral.
- En general, qualsevol activitat relacionada amb el suport i recolzament als òrgans arbitral per a la resolució dels conflictes que se sotmetin a la JAC.

Juntes constituïdes a la Comunitat Autònoma de Catalunya:

Relació de JUNTES ARBITRALS DE CONSUM Comunitat Autònoma de Catalunya (1)

JUNTA ARBITRAL ARBITRAL	ÀMBIT TERRITORIAL	NOMBRE D' HABITANTS(*)	DATA CONSTITUCIÓ
CATALUNYA	Autonòmic	7.523.000	06.05.93
BARCELONA	Municipal	1.609.000	13.05.93
BADALONA	Municipal	215.634	04.04.91 (adaptat RD 31-5-94)
V. del PENEDÉS	Municipal	39.365	31.05.94
TERRASSA	Municipal	215.121	15.11.94
L'HOSPITALET	Municipal	254.804	10.03.95
LLEIDA	Municipal	138.144	05.05.95
SABADELL	Municipal	208.246	23.03.98
MATARÓ	Municipal	125.517	25.11.98

(1) Font: Memòria INC 2001

(*) Nombre d'habitants en data 30-12-2016

I.3.c) Òrgans Arbitrals Col·legiats i unipersonals

Col·legis Arbitrals

Són els òrgans encarregats de conèixer de la qüestió sotmesa a arbitratge i dictar el Laude Arbitral que posi fi al litigi, resolent en equitat o en base a dret.

Estan formats per tres àrbitres que es designen de la següent manera:

- El **President** serà designat per la Junta d'entre el personal al servei de les Administracions Públiques que siguin llicenciats en dret.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels consumidors**, d'entre els designats per les Organitzacions de Consumidors i Usuaris.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels sectors empresarials**, d'entre els designats per les Organitzacions Empresarials adherides al Sistema.



Si les parts opten expressament per un arbitratge en dret, els membres del Col·legi Arbitral hauran de ser advocats en exercici, excepte el President que serà llicenciat en dret.

El Secretari de la Junta Arbitral actuarà, amb veu i sense vot, com a Secretari dels Col·legis Arbitrals.

Òrgans Arbitrals unipersonals

El RD 231/2008 possibilita el coneixement dels assumptes per un òrgan unipersonal, quan les parts ho acordin o l'escassa quantia (inferior a 300 €) i complexitat de l'assumpte així ho aconsellin.

La resolució amb l'Àrbitre Únic té l'avantatge d'agilitar el procediment, seguint criteris idèntics als dels Col·legis Arbitrals; a la pràctica és habitual que sigui un funcionari que actua com a President dels Col·legis Arbitrals. A més permet una important disminució del cost que assumeix l'Administració, reduint les despeses per les dietes dels àrbitres.

II. JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE SABADELL

II.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

La Junta Arbitral de Consum de Sabadell, d'àmbit municipal, va ser constituïda el mes de març de 1998, fruit d'un acord entre diverses administracions (Institut Nacional del Consum, Generalitat de Catalunya i Ajuntament de Sabadell), amb el recolzament institucional de la Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell, de la Federació de Comerciants de Sabadell, de la Plataforma del Comerç, i del SEDECU, i amb el suport de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La JAC disposa dels recursos econòmics, materials i personals necessaris pel seu funcionament, i compleix fidelment amb els requisits de caràcter funcional que varen inspirar la seva creació, coordinant la seva actuació amb la Junta Arbitral de la Comunitat Autònoma, sota un flux d'informació recíproca, assistint als cursos de formació i trobades organitzades per la bona marxa del Sistema, i col·laborant amb l'INC (actual AECOSAN) facilitant les estadístiques de funcionament amb caràcter periòdic i, ajustant la seva actuació en el seguiment del procediment a les instruccions i criteris normatius dictats per Aecosan.

A més, el fet que l'OMIC i JAC comparteixin lloc d'ubicació i recursos, permet guanyar eficàcia i coordinació en la gestió interna del Servei.

II.2. OBJECTIUS PREVISTOS PER L'ANY 2016

- Garantir el funcionament estable de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell i la correcta gestió dels procediments arbitrals.



- Garantir l'eficàcia davant l'increment del nombre de sol·licituds d'arbitratge.
- Fomentar l'arbitratge de consum com a peça clau per l'accés a la justícia dels consumidors i dels usuaris.
- Col·laboracions amb diverses institucions (Diputació, JACs, AACC, Gremis Empresarials) per homogeneïtzar tasques i economitzar recursos respecte la projecció de la JAC.
- Optimitzar els recursos humans i materials, unificant tasques de Mediació.

II.3. RECURSOS HUMANS

Personal adscrit:

- Emilia Gómez Martín. Tècnic Superior de Gestió, adscrita com a **Secretaria** de la JAC
- Luisa Benito Carrasco. Auxiliar Administrativa, adscrita a la JAC i que dona suport a la OMIC.
- Cristina Muñoz Olivera. Tècnic d'Administració General, designada àrbitre per la resolució dels arbitratges amb **òrgan unipersonal**.

Personal col·laborador:

- Dra M^a. Carme Gete-Alonso i Calera. Catedràtica de Dret Privat de la UAB, desenvolupant funcions de **Presidenta** de la JAC.

Altres Col·laboradors (membres dels Col·legis Arbitrals):

- 21 àrbitres-vocals proposats per organitzacions empresarials adherides.
- 24 àrbitres-vocals proposats per associacions de consumidors adherides.

II.4. COMENTARI GENERAL SOBRE EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE CONSUM

A la majoria de les reclamacions que arriben a l'arbitratge l'usuari sol·licita una reparació o un rescabament econòmic pel dany sofert (incompliment de les condicions del viatge contractat, deteriorament d'una peça en el procés de neteja tèxtil, etc...). Es fomenta entre les parts afectades la submissió al Sistema Arbitral, ja que permet que les dues parts resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer als Tribunals de justícia, i assegura el compliment de la decisió atès que el Laude o resolució arbitral és d'obligat compliment.

No obstant, atenent que el municipi disposa d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, la majoria de les reclamacions es presenten a través de l'OMIC, des d'on s'intenta apropar les postures de les parts per assolir un acord conciliatori respecte l'objecte del litigi i que s'encarrega d'informar als consumidors i empresaris de la possibilitat de sotmetre el litigi a la decisió de la Junta, en el supòsit de que fracassi la via conciliatòria. La informació es documenta amb un full informatiu que s'ha editat des de la JAC de Sabadell.



Cal remarcar que la majoria de les sol·licituds presentades davant la Junta Arbitral de Consum de Sabadell, han estat derivades des de l'OMIC, previ l'inici d'expedient de reclamació i la realització de tasques de mediació i conciliació per assolir un acord entre les parts.

II.5. PROCEDIMENT ARBITRAL

II.5.a) Sol·licitud

El procediment s'inicia amb la formalització d'una Sol·licitud d'Arbitratge, que les persones consumidores i/o usuàries poden presentar davant la Junta Arbitral de Consum que correspongui -preferentment la del domicili del consumidor o la d'inferior àmbit territorial, respectant la llibertat d'elecció-.

Un cop admesa la sol·licitud es comprova que reuneix els requisits legalment establerts i que la reclamació pot ser resolta a través del Sistema Arbitral de Consum.

Si l'empresari o professional reclamat està adherit al Sistema (en quin supòsit el conveni arbitral es formalitzarà en el moment de la presentació de la sol·licitud per part de la persona consumidora), el President de la JAC acorda l'inici del procediment.

Si no ho està es trasllada la sol·licitud a l'empresa reclamada perquè, en el termini de 15 dies manifesti si accepta resoldre el conflicte a través del SAC, o rebutja la invitació a utilitzar aquest Sistema. Al mateix trasllat també s'ofereix la possibilitat a la part reclamada de resoldre el conflicte a través de la mediació.

Si l'empresari o professional, no adherit, **no accepta** o no contesta en el termini establert s'ordenarà l'arxiu de les actuacions, atenent el caràcter voluntari del Sistema, i es deixarà lliure i expedita la via judicial.

Si l'empresari opta per **acceptar** l'arbitratge, des d'aquest moment es considerarà iniciat el procediment arbitral.

LA MEDIACIÓ DE CONSUM A L'ARBITRATGE INSTITUCIONAL

L'Art. 39 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer va incorporar, com a novetat sobre la normativa anterior, la MEDIACIÓ com a fase prèvia a l'arbitratge (que queda en suspens mentre aquesta es gestiona). En aquesta forma de resolució del conflicte, excepte si les parts s'oposen, la JAC intentarà que les parts arribin a un acord que posi fi al litigi.

La figura del Mediator, busca el consens entre les parts i la seva actuació, a l'igual que els àrbitres, està subjecta als principis d'independència, imparcialitat i confidencialitat.



II.5.b) Designació i Constitució de l'Òrgan Arbitral

Iniciat el Procediment Arbitral (per Oferta Pública d'adhesió o per acceptació) el President de la JAC designarà els membres que compondran el **Col·legi Arbitral** que ha de resoldre la controvèrsia, i que hauran de sotmetre la seva actuació als principis d'*audiència*, *contradicció*, *igualtat* entre les parts i *gratuitat*.

Es fomenta que la decisió arbitral es prengui en base a equitat (*bon judici* del àrbitres); no obstant si les parts sol·liciten l'arbitratge en dret el àrbitres hauran de ser advocats en exercici.

El Col·legi Arbitral que coneixerà dels assumptes està integrat per 3 àrbitres, elegits cadascun d'ells d'entre els proposats per:

- L'Administració pública,
- Les associacions de consumidors i usuaris i
- Les organitzacions empresarials o professionals.

Si les parts ho accepten o el *petitum* de la reclamació (inferior a 300 €) i la escassa complexitat de l'assumpte així ho aconsellen, el President designarà un **àrbitre únic**, d'entre els àrbitres acreditats proposats per l'Administració Pública que tutela la Institució, a excepció que les parts, de mutu acord, sol·licitin per raons d'especialitat que aquesta designació recaigui en un altre àrbitre acreditat (vinculat normalment a un Gremi o organisme col·legiat).

II.5.c) Audiència a les parts

Al llarg del procediment les parts tenen dret a ser escoltades i a què es doni trasllat de tots els documents, alegacions o proves que es presentin. Se les requerirà expressament per la contestació i per l'acte d'audiència, en la qual podran manifestar el que estimin convenient sobre el conflicte, modificar o ampliar la sol·licitud i la contestació, com també plantejar reconvecció front la part reclamant.

Es notificarà degudament l'acte d'audiència a ambdues parts, que podrà realitzar-se verbalment (l'audiència presencial és la més habitual a la pràctica) o per escrit. Durant la vista oral el Col·legi o àrbitre únic poden intentar la conciliació entre les parts, que d'aconseguir-se es recollirà en un Laude conciliatori. En cas contrari dictarà una resolució que estimi o desestimi la pretensió de la part reclamant.

II.5.d) Les proves

Es poden aportar o sol·licitar totes les admissibles en dret, si bé la despesa de la prova realitzada a instància de part l'haurà de sufragar la part que ho sol·liciti. Les proposades d'ofici les abonarà l'Administració de la què depèn la Junta Arbitral. Després de la prova es podrà tornar a escoltar les parts en nova audiència.



II.5.e) El Laude

El procediment finalitza amb el Laude, o resolució arbitral, que com una Sentència judicial resol el conflicte i té eficàcia de cosa jutjada. La resolució es decidirà per majoria de vots, dirimint els empats el vot del President, si bé la pràctica habitual demostra que la majoria es dicten per unanimitat dels membres del Tribunal Arbitral.

Si les parts arriben a un acord per sí mateixes, aquest es recollit en un Laude Conciliatori, per tal que tingui la mateixa eficàcia que una Sentència.

S'haurà de dictar dins d'un termini de 6 mesos, a comptar des de l'endemà de l'inici del procediment arbitral, si bé es podrà prorrogar per l'òrgan arbitral mitjançant decisió motivada, excepte acord en contrari de les parts, per un període no superior a 2 mesos.

El text resolutori es **notifica** a les parts per tal que sigui eficaç des de la seva notificació, informant dels seus efectes, dels possibles recursos i de la seva execució.

II.5.f) Recursos

El Laude té caràcter vinculant i produeix els efectes de la *cosa jutjada*, i contra el mateix es pot exercir l'**acció d'anul·lació**, dins el **termini de 2 mesos** següents a la seva notificació, davant la **Sala civil i penal del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya**, d'acord amb allò que estableix l'article 41 i següents de la Llei d'Arbitratge 60/2003.

No obstant no es podran revisar les qüestions de fons del Laude sinó els defectes procedimentals, i la seva interposició requereix de defensa lletrada.

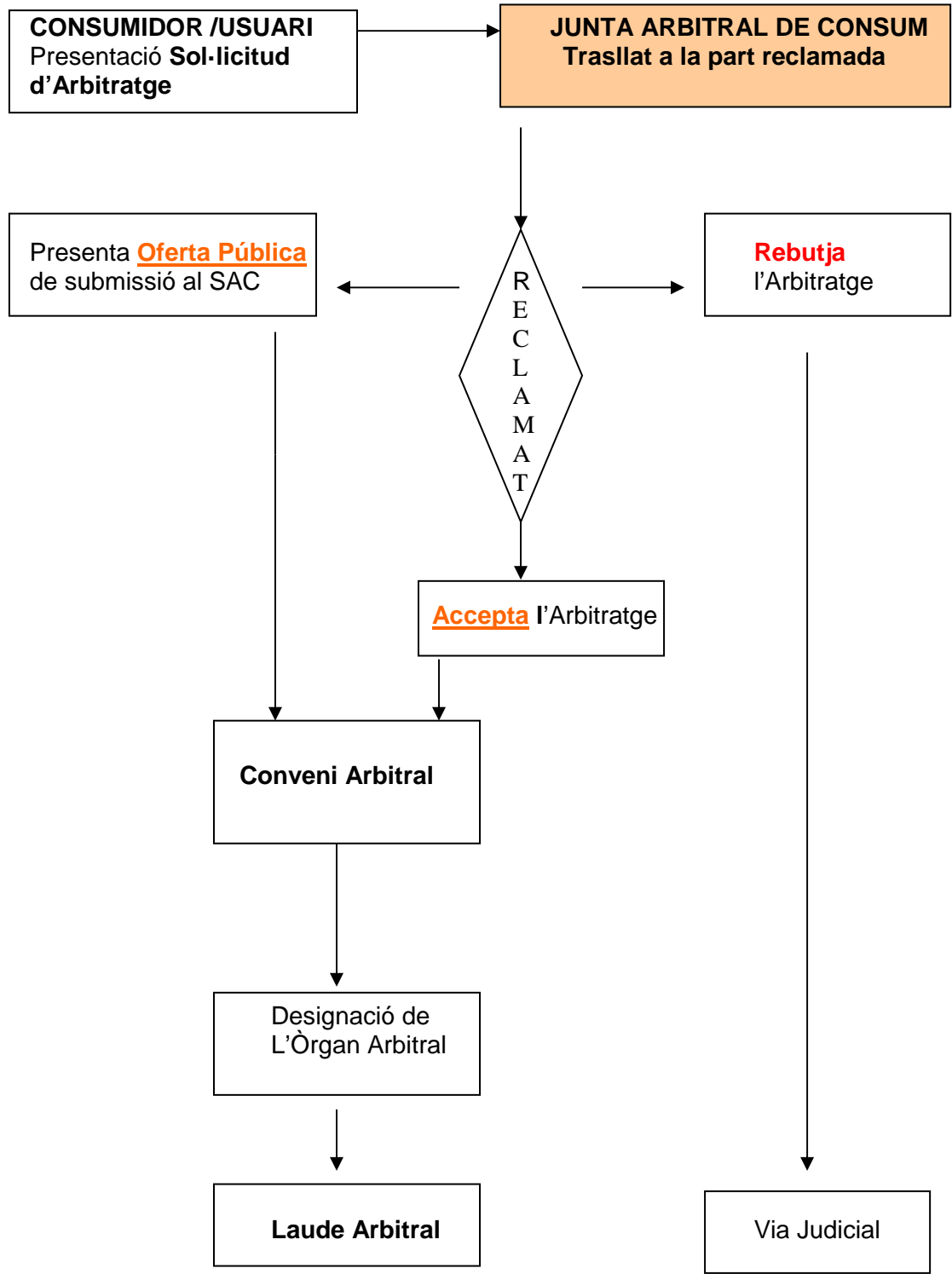
També hi cap **Recurs de Revisió**, previst a l'article 43 de la Llei 60/2003 d'Arbitratge, conforme a l'establert a la legislació processal per a les Sentències judicials fermes.

II.5.g) L'Execució del Laude

Davant de l'incompliment del contingut del Laude, la part a la qual se li ha estimat la seva pretensió pot obtenir la seva **execució** forçosa presentant Demanda executiva davant el Jutge de 1^a. Instància del lloc on s'ha dictat.

El procediment és idèntic al de l'execució de les Sentències fermes, però no serà preceptiva l'assistència d'Advocat ni Procurador, ja que la resolució (Laude) s'ha dictat en un procés en què no era necessària la participació dels esmentats professionals.

Estructura del SAC





II.6. ACTIVITATS DESENVOLUPADES DURANT L'ANY 2016

II.6.a) Sol·licituds d'arbitratge presentades a la JAC des de la seva constitució

La Junta Arbitral de Consum de Sabadell ha rebut durant l'any 2016 un total de **540 Sol·licituds d'arbitratge**, fet que suposa una disminució del 2,9% respecte l'any 2015.

AÑO	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Exp.	32	79	40	114	121	96	108	235	212	364	381	629	500	607	639	675	590	556	540

També s'ha posat fi als procediments pendents de resolució de l'exercici 2015 (**70 sol·licituds d'arbitratge**), tots resolts per Laude arbitral durant el primer semestre de 2016.

Per tant, s'han gestionat durant aquest període anual un **TOTAL de 610 sol·licituds d'arbitratge**, entre les rebudes durant l'any 2016 (540 sol·licituds) i les pendents de resolució de l'exercici anterior (70 sol·licituds). Al final de l'exercici 2016 han restat **pendents de resolució 59 sol·licituds d'arbitratge**, 9 de les quals es troben pendent de designació de l'Òrgan arbitral i 50 pendents d'assenyalament de l'acte d'audiència.

II.6.b) Situació del nombre total de sol·licituds:

- De les **540 sol·licituds** de l'any 2016, s'han admès a tràmit un total de 534, acordant la inadmissió de 6 sol·licituds (perquè l'objecte de reclamació restava fora de l'àmbit material del conveni arbitral, o per tractar-se de matèria exclosa de l'arbitratge).
- Dels **610 expedients gestionats** durant l'exercici s'han pogut arxivar un total de **551 expedients** (90,32%) i es troben en tràmit **59 expedients** (9,67%) pendents de resoldre per l'Òrgan Arbitral.

Dels **551 expedients ARXIVATS**, s'han RESOLT per **Laude o Mediació** un total de **212 expedients** i **339** per altres causes.

Expedients resolts per Laude i mediació:

- **145 expedients per Laude Arbitral** (26,31%)
- **67 expedients per Mediació** de la JAC (12,15 %)

Expedients resolts per altres causes:

- **175 expedients per no acceptació de l'arbitratge** (31,76%)
- **164 expedients** (29,76%) s'han arxivat per:
 - **140 exp. derivats a altres Juntes Competents** (25,40%)
 - **18 exp. per desistiment** del reclamant (3,26%)
 - **6 exp. per inadmissió** (1,08%)



Cal DESTACAR durant el període:

1. Que a l'any 2016 han restat **pendents de resolució un 2,6% mes** de sol·licituds d'arbitratge que a l'any 2015, derivat de la intensa i insistent tasca mediatadora de la JAC als expedients incoats contra les entitats de crèdit que van finançar el tractament de la Clínica Funnydent, quin tancament va deixar enrera cents d'afectats a Sabadell que van veure interromputs els seus tractaments buco-dentals.

També el retard en la tramitació dels expedients de Funnydent a l'OMIC, ha comportat la disminució del número de sol·licituds d'arbitratge en un 2,9 %, atès que 58 de les 310 reclamacions obertes al Servei de Consum contra Funnydent no han passat a la JAC durant l'exercici actual, posposant-se pel 2017.

2. Encara es important el nombre de sol·licituds **arxivades** per **no acceptació de l'arbitratge** per part de l'empresa reclamada (31,76 %), degut a que es un mecanisme de resolució de conflictes de caràcter voluntari per les parts, que requereix la submissió expressa al SAC tant del reclamant com de l'empresa reclamada, i que s'ha incrementat al 2016 per les reclamacions contra empreses de crèdit (51 sol·licituds), essent el sector bancari el que rebutja de manera més contundent l'arbitratge com a via de resolució de conflictes.

Per això, per augmentar l'eficàcia del Sistema, es necessari:

- Fomentar les adhesions d'empreses i professionals al Sistema Arbitral de Consum, a nivell estatal;
- Continuar estenent una "cultura de l'arbitratge" entre els ciutadans i les empreses, i
- Aplicar millores en la gestió dels procediments.

Les campanyes de difusió del SAC continuen sent l'instrument eficaç perquè l'industrial o professional dipositi llur confiança en aquest mecanisme extrajudicial.

També dins les tasques de promoció del Sistema, hi ha Administracions que han començat a recomanar a les persones consumidores i usuàries que adquireixin productes i contractin serveis amb empreses adherides a l'Arbitratge de consum i que ostentin el corresponent distintiu.

*Evolució del nº de sol·licituds arxivades per No Acceptació de l'Arbitratge*

Any	Núm. Sol·licituds	No Acceptació Arbitratge	%
1998	32	13	40,6%
1999	79	35	44,3%
2000	40	13	32,5%
2001	114	46	38,9%
2002	121	41	36,6%
2003	96	31	33,6%
2004	108	65	60,1%
2005	235	136	57,9%
2006	212	106	50,0%
2007	408	240	58,8%
2008	381	201	51,9%
2009	629	247	42,6%
2010	500	177	34,4%
2011	607	162	26,7%
2012	639	188	29,7%
2013	675	156	23,1%
2014	590	132	22,37%
2015	556	157	28,23%
2016	540	175	32,40%

3. També és important el nombre de **derivacions** a altres Juntes Arbitrals per raó de competència (derivades de limitacions voluntàries per part de les empreses). Al 2016 s'han derivat 140 expedients a la JAC Autònoma.

A les **sol·licituds derivades**, i malgrat la prèvia Mediació per part de JAC de Sabadell a la majoria dels casos, les empreses han rebutjat l'arbitratge proposat en seu municipal sol·licitant la seva derivació a la Junta Arbitral autònoma per estar adherides amb aquesta limitació territorial.

Es tracta de grans empreses que pertanyen als sectors elèctric, de gas i productes energètics, i alguna del sector de la telefonia, quin import total de facturacions en conflicte, als expedients incoats a l'exercici, pugen a la quantitat de 36.073,44€ .

Per irregularitats en el subministrament de llums i gas

- 81 exp. de **FECSA-ENDESA**
- 12 exp. d' **IBERDROLA**

Per problemes derivats de la telefonia:

- 7 exp. de **JAZZTEL**
- 40 exp. d' **ORANGE (FRANCE TELECOM ESPAÑA, SA)**

II.6.c) Resolucions vinculants

Dels **212** expedients en els quals s'ha pogut arribar a un acord o a una decisió vinculant, un 12,15 % (**67 sol·licituds**) s'han resolt per **MEDIACIÓ** de la JAC, posant fi al litigi amb acords privats entre les parts, i un 26,31% (**145**



expedients) s'han resolt mitjançant **Laudes d'obligat compliment**, dictats pels Òrgans arbitrals designats per la JAC.

Els **LAUDES** emesos han estat en un **70,34% (102 sol·licituds) favorables al reclamant (Laude Estimatori)**, estimant de manera total o parcial la seva petició; en un **26,89% (39 sol·licituds)** s'han **desestimat** les seves pretensions (**Laude Desestimatori**). En **3 expedients (2,06%)** s'han dictat **Laudes Inhibitoris**, en els què l'Òrgan arbitral no ha resolt les qüestions de fons plantejades en no ser competent per pronunciar-se, i en **1 supòsit (0,68%)** s'ha dictat **Laude Conciliatori**, recollint l'acord assolit per les parts a l'acte de la vista oral

Quasi bé la totalitat dels **Laudes** s'han dictat en **equitat** (142 sol·licituds) amb l'excepció de 3 Laudes dictats en base a **dret** (Correos); amb el **vot unànim**e dels membres del Col·legi Arbitral, i en la seva majoria en un **termini inferior a 1 mes** des de la designació de l'Òrgan Arbitral .

II.6.d) Quantia econòmica de les sol·licituds d'arbitratge

Respecte la quantia objecte de reclamació a les sol·licituds del període, s'ha situat en un import total de **370.036,12 €**, i la quantia mitja per expedient en la xifra de **946 €**, superant l'exercici anterior.

Destaca la gran diferència entre les quantitats reclamades a les sol·licituds, atès que no existeixen límits màxims o mínims que impedeixin l'accés del litigi al SAC, oscil·lant durant el període entre els 0,81 €, en una reclamació de Telefonía (per no reconèixer una trucada a un servei 902), en la què finalment va desistir el reclamant de continuar actuacions, i els 30.300 €, per l'adquisició d'un vehicle amb defectes de fabricació, en la qual no s'ha acceptat, per part de l'empresa, l'arbitratge proposat.

És important destacar la funció conciliatòria de la OMIC en els litigis de petita quantia, que optimitza els recursos de la Institució Arbitral, però sense obstaculitzar l'accés del ciutadà al Sistema, quina demanda es pot veure incrementada per l'aplicació de taxes als processos judicials, que poden limitar i vulnerar el dret d'accés a la justícia.

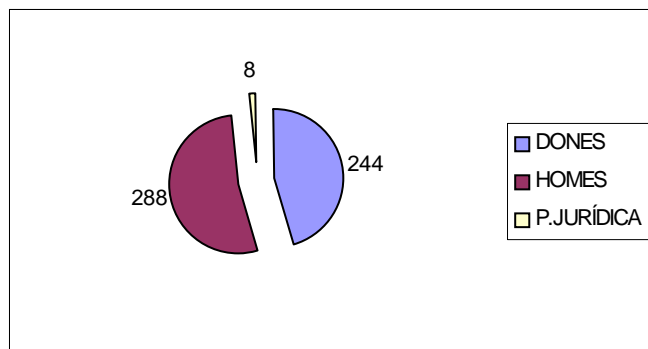
II.6.e) Sol·licituds per procedència

Majoritàriament es tracta de ciutadans del municipi de **Sabadell (512 sol·licituds)**, tot i que accedeixen a la Institució Arbitral molt ciutadans d'altres municipis de la **comarca i de diferents províncies d'Espanya (28 expedients)**

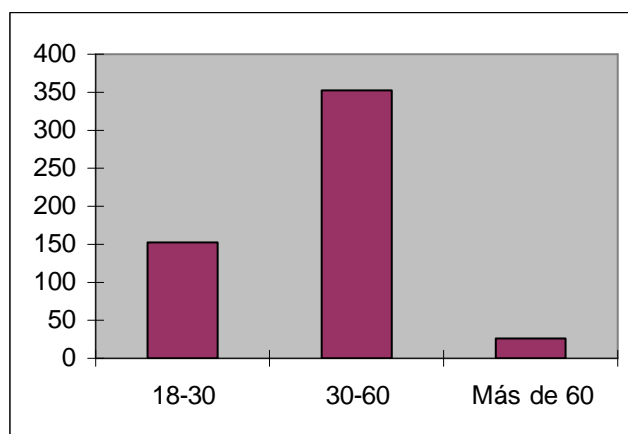
SABADELL	512
BARCELONA	1
BARBERA DEL VALLES	1
CASTELLAR DEL VALLES	4
CASTELLBISBAL	1
HOSPITALET DE LLOBREGAT	3
PALAU-SOLITA I PLEGAMANS	2
SANT QUIRZE DEL VALLES	3
SENTMENAT	7
LLIÇA D'AMUNT	1
VILADECALLS	1
ULLASTRELL	1
SANT CEBRIA DE VALLALTA	1
A CORUÑA	1
VITORIA-GASTEIZ	1

II.6.f) Perfil de l'usuari

Dels 540 usuaris que han accedit a la JAC, un **53.33%** son **homes** (288 sol·licituds), un **45,18 %** son **dones** (244 sol·licituds) i en un 1,49 % dels casos reclamà una persona jurídica (8 sol·licituds).



La majoria de persones que han sol·licitat la intervenció de la JAC (352 usuaris) son de **mitjana edat** (més de 30 anys i menys de 60); el número de gent jove que ha reclamat en defensa dels seus drets, ha estat de 153 usuaris, i també s'han incoat 27 sol·licituds presentades per gent gran.





Dels 540 expedients arbitrals, 512 han estat reclamacions de ciutadans/es de Sabadell, destacant amb un 36,91% les dels veïns/veïnes dels barris d'Hostafrancs/Can Rull i Ca n'Oriac.

Codi Barri	Núm. Usuaris	
08201	45	
08202	59	
08203	62	
08204	68	
08205	39	
08206	117	Hostafranc/Can Rull
08207	72	Ca n'Oriac
08208	50	

II.6.g) Presentació de les Sol·licituds d'Arbitratge

Continuen destacant les sol·licituds d'arbitratge que arriben a la Institució Arbitral a través de l'OMIC i d'altres organismes públics, que realitzen una prèvia actuació conciliatòria, actuant com a filtre d'aquells expedients arbitrals de petita quantia o quina resolució no requereix més que un apropament de les postures de les parts.

No obstant les persones usuàries del servei poden sol·licitar la intervenció de la Institució directament, especialment quan ja han formulat reclamació expressa a l'empresa reclamada i no han obtingut satisfacció a la seva pretensió, i aquesta es troba adherida al SAC.

Presentació de les Sol·licituds d'arbitratge	NOMBRE	%
OMIC i d'altres organismes públics	532	98,52%
Consumidors i usuaris	8	1,48%
Associacions de consumidors	0	0,00%
TOTAL	540	

De les 540 sol·licituds presentades durant l'any, un total de 525 foren complimentades a la OMIC de Sabadell; altres 7 derivades per altres organismes públics (2 per l'OMIC de Palau-solità i Plegamants i 5 per l'OMIC de Sentmenat) a petició dels reclamants i/o de l'empresa reclamada. En 8 supòsits van ser presentades davant la Institució directament pels usuaris.

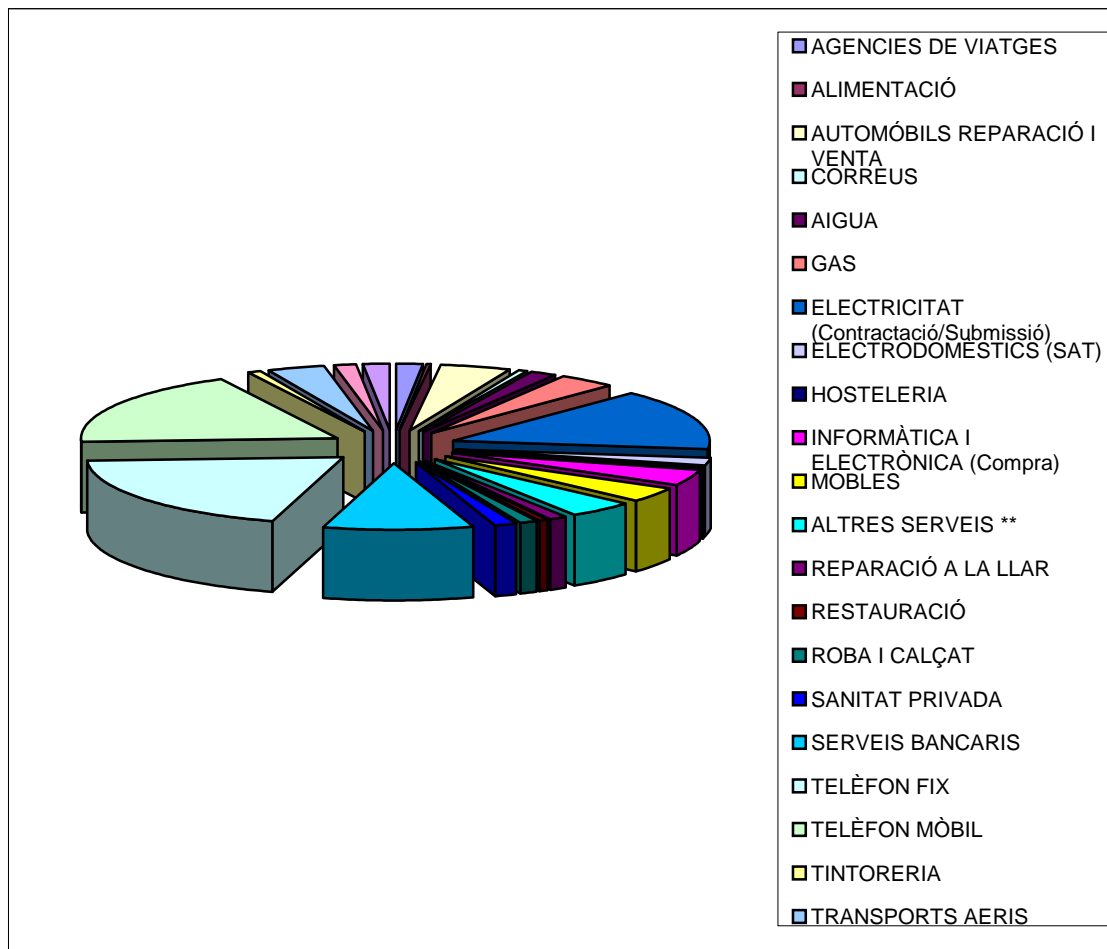
II.6.h) Nombre d'expedients per mesos

El segon semestre de l'exercici 2016 és el que registra més expedients incoats a la JAC (amb 281 sol·licituds, que comporten el 52 % dels expedients), coincidint amb la dinàmica d'anteriors exercicis.

Mesos	Nº Exp. Arbitrals	Mesos	Nº Exp. Arbitrals
Gener:	50 sol·licituds	Juliol:	62 Sol·licituds
Febrer:	38 "	Agost:	17 "
Març:	32 "	Setembre:	47 "
Abril:	45 "	Octubre:	61 "
Maig:	56 "	Novembre:	40 "
Juny:	38 "	Desembre:	54 "

II.6.i) Sol·licituds per Sectors

Quant als **SECTORS empresarials i comercials** que han generat més reclamacions, destaquen clarament les reclamacions contra el **sector de les TELECOMUNICACIONS (Telèfon fix i mòbil, i Internet)**, amb **204 expedients arbitral**s (37,78%), a molta distància d'altres sectors com el de roba i confecció (1 expedient), la venda per correu/domiciliària (1 expedient), l'hostaleria i restauració (amb 2 expedients cadascun), i l'alimentació (1 expedient).



En els darrers anys s'ha produït un considerable augment en l'ús de les Tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC), no només a nivell empresarial sinó també per part d'usuaris particulars que les han incorporat a la seva vida quotidiana.

Una enquesta sobre equipament i us de les TIC a les llars, realitzada al 2012 per l'Institut Nacional d'Estadística recull l'ús de les TIC per tipus d'unitat familiar i per nucli de població, destacant del nombre de llars que les utilitzen **l'ús de la telefonia mòbil per part del 95,9% de la població.**

Les reclamacions de telefonia es basen en problemes amb la facturació, la contractació del servei, els serveis de tarificació addicional o en les dificultats per cursar la baixa. A l'any 2016, un total de **99 sol·licituds** corresponen a reclamacions derivades del servei de **Telefonia mòbil**, i **105 de Telefonia fixa**.



Continuen destacant les reclamacions per facturacions de trucades als *serveis de tarificació addicional*, que comporten el pagament d'una retribució afegida al preu del servei de certes numeracions de telefonia fixa, i missatges SMS *Premium* al mòbil.

Els proveïdors dels serveis de telefonia mòbil animen a utilitzar els missatges per accedir a diversos continguts i serveis (tons i politons, melodies, logotips, horòscops, esports, fotografies, participar en sorteig i concursos, etc.), sense que l'usuari en sigui conscient de què mitjançant l'enviament de certs SMS, està contractant un servei, que els SMS PREMIUM tenen un preu superior als missatges ordinaris i que alguns comporten la recepció de sms al terminal de l'abonat de forma periòdica o en determinats successos (serveis de subscripció) i per tant la facturació continuada de missatges SMS *Premium* (alertes, subscripció) fins que es sol·liciti la desactivació.

A més dels càrrecs derivats dels *Serveis de Tarificació Addicional*, les "penalitzacions" per l'incompliment dels compromisos de permanència (quan l'usuari sol·licita la portabilitat a un altre operador de telefonia abans del termini estipulat), la pujada de tarifes del servei, les connexions a l'estranger (*Roaming*) i les irregularitats en l'alta i facturació de les línies han estat les principals causes de reclamació.

Seguides del sector de la Telefonia destaquen les reclamacions de:

- Les companyies de **SUBMINISTRAMENTS BÀSICS**, destacant el sector **elèctric i de gas**, que conjuntament han donat lloc a 100 sol·licituds (18,52%). El subministrament d'**Aigua** ha comportat la tramitació de 8 expedients (1,48%).
- Les reclamacions per **SERVEIS BANCARIS**, amb 51 expedients (9,4%)
- La compra i reparació de **VEHICLES AUTOMÒBILS**, amb 24 sol·licituds (4,4%).
- La compra de **MOBLES**, amb 20 sol·licituds (3,70%).
- La venda i reparació de productes d'**INFORMÀTICA i ELECTRÒNICA**, també amb 20 expedients (3,70%).
- i les Irregularitats en el **TRANSPORT**, principalment aeri, amb 19 sol·licituds (3,51%).

També s'han gestionat les reclamacions contra els següents sectors:

- Venda i reparació d'**aparells electrodomèstics**, amb 10 exp.(1,85%)
- **Agències de Viatges**, 9 expedients (1,66%)
- Compra i lloguer d'**habitatge**, 9 sol·licituds (1,66%)
- Les **vetes** per correu, domiciliària i fora d'establiment, 8 exp.(1,48%)
- La **reparació a la llar**, 7 sol·licituds (1,29%)
- **Sanitat Privada**, 7 sol·licituds (1,29%)
- La venda de **calçat**, 6 sol·licituds (1,11%)
- **Tintories**, amb 4 expedients (0,74%)
- **Correus**, també 4 expedients (0,74%)
- **Televisió de pagament**, amb 2 reclamacions (0,37%)



SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

El Servei de Consum (OMIC i JAC) fa pales la manca de col·laboració en la resolució del conflictes de 2 grans empreses comercialitzadores (ENDESA i GAS NATURAL), que també presenten més conflictivitat pels incompliments de la previsió normativa reguladora de la pobresa energètica, el que ha comportat la incoació d'expedients sancionadors a Sabadell. Gas Natural va denunciar la seva oferta pública d'adhesió al SAC, el que impedeix resoldre els conflictes derivats de les seves relacions de consum davant les institucions arbitral.

II.6.j) Campanya de promoció i adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

La Regidoria de Comerç, Consum i Turisme ha previst, durant el present exercici, la realització d'una "Campanya Informativa sobre l'ADHESIO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM", que compta amb la col·laboració de l'Unió de Consumidors de Catalunya (UCC).

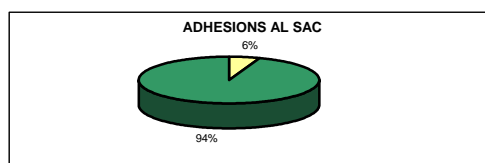
Dins la programació d'actuacions, iniciades el mes de desembre de 2016, es preveu la visita personalitzada de tècnics de consum als establiments del comerç local dedicats a l'activitat de Venda de Mobles, per tal de promocionar la seva adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

En el decurs de la campanya s'informarà i assessorarà a les persones responsables dels establiments sobre les característiques i àmbit d'aplicació del Sistema Arbitral de Consum i els avantatges de l'adhesió d'una empresa a aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes en matèria de consum, que es visualitza amb l'exhibició d'un distintiu oficial d'adhesió, que constitueix un símbol d'avantatge competitiu, exterioritzant un plus de servei i un factor de qualitat i professionalitat en la comercialització dels seus productes i serveis.

A data 31 de desembre de 2016, el **CENS D'ADHESIÓ** engloba un total de **855 empreses i professionals** (1), adherits a través de campanyes anteriors.

Campanyes d'Adhesions des de la constitució de la JAC:

Any	Sector	Nº empreses
1998	Varis	21
1999	Nord (Ca n'Oriac, Concòrdia)	208
2000	Sud(Creu Barberà/Sol i Padris	220
2001	Creu Alta	126
2002	Oest (Can Rull i Merinals	95
2003	Centre	177
2004-2011	(sense campanya)	8



(1) De la població empresarial del municipi, un total de **14.513** empreses dedicades als sectors de l'agricultura, la indústria, la construcció i els serveis, el CENS d'empreses adherides suposa el 6%.



II.7.- AVALUACIÓ DE L'ACTIVITAT

Hem assolit els objectius previstos, mantenint el nivell d'eficàcia en la tramitació i resolució dels expedients.

En la tramitació de sol·licituds d'arbitratge, destaquem la resposta favorable per part dels empresaris i comerciants, la qual cosa indica un avenç en el coneixement i acceptació del Sistema per part del sector empresarial.

Malgrat que encara es important el nombre de sol·licituds rebutjades per no acceptació de l'arbitratge, en el decurs dels darrers exercicis s'ha observat un canvi en el comportament dels empresaris, que malgrat no acceptar en molts casos una decisió dels àrbitres de la Institució, accepten les propostes de mediació.

No obstant, el grau de coneixement de la Institució Arbitral encara és inferior al desitjat pel correcte desenvolupament del Sistema, i això requeriria la realització de campanyes més globals que sens dubte requereixen de la col·laboració tècnica i econòmica d'altres Administracions (Aecosan –Ministeri de Sanitat i Consum-, Generalitat de Catalunya i Diputació de Barcelona).

Dia a dia s'aconsegueixen fites importants per part de les Juntes Arbitrals de Consum constituïdes, que posen de relleu la capacitat de gestió del Sistema Arbitral de Consum, fins convertir-lo en un mecanisme referent de la resolució de conflictes extrajudicials.

III. PERSPECTIVES I PROJECTES DE FUTUR

El caràcter pluridisciplinar de la matèria de consum i l'increment de la demanda del servei requereix una adaptació als canvis socials, econòmics i jurídics per oferir una resposta anticipada a les necessitats de les persones consumidores i usuàries.

L'Administració és la primera que ha d'oferir serveis amb qualitat al ciutadà, per aquest motiu, l'objectiu essencial dels que integrem el Sistema és la millora de l'activitat i l'increment de l'eficàcia en la defensa dels drets i interessos dels consumidors, impulsant l'actuació eficaç a les àrees on els drets dels consumidors es poden veure afectats.

Totes les iniciatives s'han de desenvolupar dins d'un marc de sostenibilitat en la gestió dels recursos.

OBJECTIUS:

A) Garantir l'eficàcia i l'eficiència en la gestió dels processos.

Requereix la racionalització i l'agilitat en els procediments administratius i arbitrals.



B) Optimitzar els recursos humans i materials.

Cal també la racionalització dels recursos, unificant tasques en els processos administratius i, especialment en el procediment de Mediació, evitant duplicitat d'esforços. Es planteja la mediació única en el Servei de Consum per la resolució d'expedients d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum.

C) Transparència

La JAC posa a l'abast dels usuaris tota la informació de l'activitat desenvolupada durant l'exercici, amb la difusió de la memòria d'activitats del Servei, per l'accés a la informació respecte el treball desenvolupat pel servei de consum durant l'any, l'anàlisi dels sectors que han provocat més reclamacions i el de les problemàtiques que fan necessària la defensa dels consumidors i usuaris al municipi.

A més de la Memòria d'activitats la Institució Arbitral té prevista la Difusió de l'activitat resolutòria de la JAC, amb la futura publicació d'un recull d'extractes dels Laudes dictats pels Col·legis Arbitrals, en les reclamacions tramitades davant la Institució Arbitral, des de la seva creació, que pot servir d'orientació als consumidors i usuaris en les seves actuacions futures i al sector empresarial per la millora en la prestació dels seus serveis.

La difusió de l'activitat resolutòria de les Juntes Arbitrals de Consum ajudarà a harmonitzar i homogeneïtzar la tasca quasi-jurisdiccional dels col·legis arbitrals designats per les Juntes, tal i com el precedent actua en les decisions administratives i la jurisprudència vincula als Tribunals de justícia ordinaris.

D) Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació

L'Administració aprofita les oportunitats que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació especialment per apropar-se al ciutadà i permetre la seva participació.

S'imposa l'aplicació de l'Administració electrònica en matèria de consum, tot facilitant als ciutadans l'accés segur i eficaç en les seves relacions interactives amb els recursos públics (principalment usuaris d'especial protecció –gent gran, discapacitats, etc). Això requereix de la dotació de mitjans tècnics per la tramitació d'expedients i la celebracions de videoconferències que evitin els desplaçaments dels consumidors i de les empreses.

L'Arbitratge Virtual de Consum

Malgrat que l'Institut Nacional del Consum (AECOSAN) va treballar en un nou instrument que permetria la millora del servei pels consumidors i usuaris, ja que el consumidor també pot sol·licitar la gestió de l'arbitratge per Internet, resta pendent la fase d'implantació del Programa SITAR a la majoria de Juntes Arbitrals de Consum.



El SITAR (Sistema d'Informació i Tramitació de l'Arbitratge per Internet), es un sistema d'informació per la tramitació dels litigis extrajudicials propis del Sistema Arbitral de Consum, derivats d'operacions de comerç. El sistema permetria a les diferents JACs harmonitzar les activitats, mitjançant la utilització d'una eina comuna, millorant els mecanismes de coordinació, planificació i presa de decisions.

La posta en marxa de l'aplicació informàtica pel SITAR, es va endegar com a experiència pilot durant l'any 2004, i la Junta Arbitral de Sabadell va col·laborar per la seva aplicació, amb el suport de l'Ajuntament de Sabadell. Sens dubte cal una adaptació del Sistema, arrel de l'entrada en vigor de les Lleis 39/2015 i 40/2015, però també un impuls per la viabilitat de l'Arbitratge Virtual de Consum.

IV. ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM 2016

A l'estadística del Sistema Arbitral de Consum, que s'annexa a la present Memòria i que es correspon amb el període de gener a desembre de 2016, es recull el nombre de Sol·licituds d'Arbitratge derivades dels conflictes entre les persones consumidores i/o usuàries i les empreses i professionals, en la compra de productes i en la prestació de serveis, segons la classificació per sectors de l'activitat empresarial establerta per l'AECOSAN (Ministeri de Sanitat i Consum).

V. CONCLUSIONS

A través de la present Memòria-resum d'activitats hem tractat de reflectir les principals línies de treball en la gestió de l'Arbitratge en la Junta Arbitral de Consum de Sabadell al llarg de tot l'any 2016. En particular, volem destacar que en tots i cadascun dels expedients, amb independència de la quantia reclamada, s'han realitzat totes les gestions oportunes per a poder facilitar una solució satisfactòria per als interessos dels consumidors. Així mateix, les labors i gestions realitzades en aquesta JAC s'han dut a terme amb el màxim rigor i celeritat possible en ares a prestar un servei eficient i eficaç.

Podem concloure que la JAC es una Institució plenament consolidada, que integrada en el Servei Municipal de Consum, comparteix iniciatives, objectius i mitjans per garantir un servei de qualitat, per la defensa de les persones consumidores i usuàries.

Emilia Gómez
Secretària de la JAC de Sabadell

**ANNEX: ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM GENER-DESEMBRE 2016**

SOL·LICITUDS PER SECTOR	ADHERIDES	NO ADHERIDES	TOTAL
AGENCIES DE VIATGES		9	9
AIGUA	7	1	8
ALIMENTACIÓ		1	1
AUTOMÒBILS REPARACIÓ		12	12
AUTOMÒBILS VENTA		12	12
CALÇAT, MARROQUINERIA		6	6
COMPANYIES D'ASSEGURANCES			
CORREUS	4		4
ELECTRICITAT (Contractació)	78	2	80
ELECTRICITAT (Serv. Assistència Tècnica)			
ELECTRODOMÈSTICS (SAT)		6	6
ELECTRODOMÈSTICS (VENDA)	1	3	4
ENSENYAMENT			
FARMÀCIA			
GAS	18	2	20
HOSTELERIA		2	2
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Compra)		11	11
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Reparació)		9	9
JOGUINES			
MOBLES		20	20
ALTRES INDUSTRIALS*			
ALTRES SERVEIS **		22	22
PERFUMERIA			
PRODUCTES DROGUERÍA			
REPARACIÓ A LA LLAR		7	7
RESTAURACIÓ		2	2
ROBA, CONFECCIÓ I PELL		1	1
SANITAT PRIVADA		7	7
SANITAT PÚBLICA			
SERVEIS BANCARIS	1	50	51
SERVEIS INTERMEDIACIÓ FINANCERA			
TELEPROVEÏDORS D'INTERNET			
TELÈFON FIX	104	1	105
TELÈFON MÒBIL	99		99
TELEVISIÓ DE PAGAMENT	1	1	2
TINTORERIA	2	2	4
TRANSPORTS AERIS		14	14
TRANSPORTS PER CARRETERA		2	2
TRANSPORTS PER FERROCARRIL	3		3
TRANSPORTS MARÍTIMS			
VENDA CORREU/DOMICILIÀRIA		1	1
VENDA FORA DE ESTABLIMENT MERCANTIL		7	7
VIVENDA -LLOGUER-		5	5
VIVENDA -PROPIETAT-		4	4
TOTAL	318	222	540

(*)ALTRES SERVEIS: 2 Benzineria, 1 Estètica, 2 Lloguer cotxe, 1 Multipropietat, 2 Servei de Paqueteria, 1 Residència canina, 1 Òptica, 1 Administrador de finques, 3 Servei d'Alarma, 1 Concert, 1 Gimnàs, 1 Instal·lació Mampara), 2 Animals domèstics, 1 Rellotgeria, 1 Veterinari, 1 Impostos.