

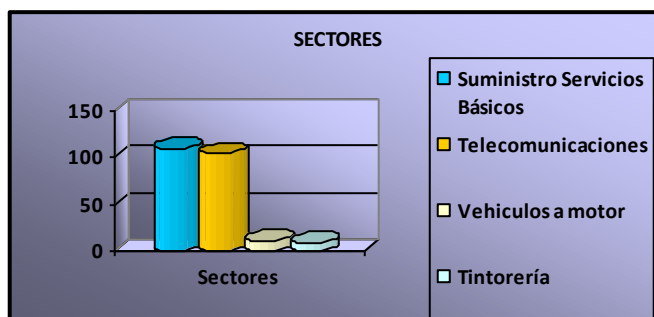
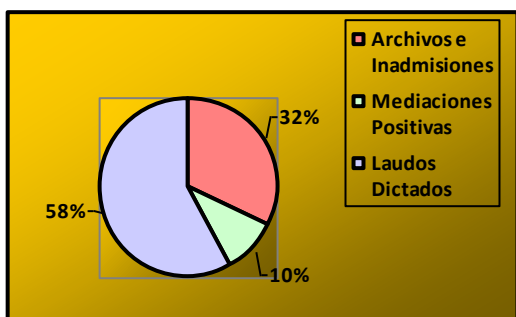
INFORMACIÓN SOBRE LOS LITIGIOS PRESENTADOS EN 2022

ARBITRAJE

ARBITRAJE	NÚMERO
Expedientes Totales	272
Archivos e Inadmisiones	95
Mediaciones Positivas	30
Laudos Dictados	173



En el año 2022, en líneas generales ha habido un aumento de los expedientes en Arbitraje, y en proporción los datos de mediación positivas y de laudos dictados han sufrido un aumento respecto al año anterior.



Los sectores más reclamados en el procedimiento de **ARBITRAJE** son:

- 1- **Suministro Servicios Básicos**
- 2- **Telecomunicaciones**
- 3- **Tintorerías**

Respecto a los sectores más reclamados, este año por primera vez, el suministro de servicios básicos, debido a la gran cantidad de demandas sobre los abastecimientos de luz y gas, hay que indicar que por separado no superan al segundo sector, pero en su agrupación, ha sido el más reclamado por los consumidores navarros en el procedimiento Arbitral. En segundo lugar y seguido muy de cerca, se encuentra el sector de Telecomunicaciones. Los dos últimos sectores más reclamados son Vehículos a motor y Tintorerías y lavanderías respectivamente.

CAUSAS DE LOS LITIGIOS EN ARBITRAJE

INTRODUCCION:

El ejercicio de actividad del Servicio de Consumo y Arbitraje continúa siendo afectado con motivo de la COVID19, durante el 2021. Ha sido un año especialmente duro, tanto desde el punto de vista sanitario como del económico.

Se ha continuado con la adaptación a la nueva situación. Ella, ha conllevado una modificación sustancial tanto en la atención a las personas consumidoras como a las empresas y profesionales.

No obstante, si bien, la realización de tareas no presenciales ha fortalecido las comunicaciones telefónicas y electrónicas a través del Teletrabajo, ha supuesto un cambio profundo en las relaciones con los usuarios de nuestro Servicio de Consumo y Arbitraje.

SECTORES MAS DEMANDADOS EN ARBITRAJE:

1. SUMINISTRO SERVICIOS BÁSICOS: las principales causas están relacionadas con la facturación de los servicios, consecuencia de las lecturas de consumo en la que el consumidor discrepa. Las limitaciones incluidas en las Ofertas de Sometimiento de las empresas del sector al Arbitraje no permiten que las personas consumidoras conozcan, con exactitud, sus derechos cuando se plantean una reclamación/demanda ante dichas empresas.

Recomendaciones: los documentos de facturación no siempre son claros para las personas consumidoras. Se aplican conceptos que, si bien están regulados en la norma, aquel no comparte o no resultan transparentes. Se debe continuar con las políticas de información a las personas consumidoras, especialmente, las más vulnerables.

2. TELECOMUNICACIONES: El sector de Telecomunicaciones continúa siendo el que más demandas de Arbitraje conlleva. Las principales causas vienen motivadas por la falta de información recogida en los contratos entre consumidores y empresas, relacionada con el precio y condiciones de dicha contratación y las modificaciones unilaterales de las mismas. Por otra parte, las ofertas o posibles contrataciones que el consumidor realiza, vía telefónica, no resultan fáciles de acreditar cuando se produce el conflicto.

Recomendaciones: revisión de los contratos de las empresas más demandadas, con los correspondientes controles por las Autoridades de Consumo. Continuación con las políticas de información al consumidor, especialmente, al más vulnerable.

3. VEHICULOS A MOTOR: El sector de Vehículos a motor ha representado este año un aumento respecto a otros ejercicios. Los expedientes tramitados han tenido que cerrarse, sin acuerdo entre las partes, al no estar las empresas demandadas adheridas al Sistema Arbitral. Resulta peculiar, en la mayoría de demandas, que la controversia verse sobre el denominado “cartel de vehículos”, que para las personas consumidoras y usuarias se centra en una posible afectación al precio de los vehículos.

4. Recomendaciones: realizar campañas informativas para la adhesión al Arbitraje de empresas del sector.

5. TINTORERIAS Y LAVANDERIAS: El sector de Tintorerías y Lavanderías tiene un aspecto positivo, en cuanto al número de empresas adheridas al Arbitraje. No obstante, las principales causas vienen motivadas por la falta de información en la recepción de las prendas en dichos establecimientos.

Recomendaciones: prestar especial atención a la recepción de las prendas, especialmente, en lo referido a posibles exclusiones en los tratamientos a efectuar, y se facilite a la persona consumidora el mayor dato informativo, previo al tratamiento.

DURACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

La normativa de Arbitraje (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero) establece un plazo máximo de resolución de 90 días naturales, con posibilidad de prórroga motivada por otros 90 días más. La Entidad acreditada, ha resuelto durante el 2022, salvo excepciones derivadas de la complejidad del asunto en litigio, o dificultad en la comunicación con las partes, en una media de 60 días.

CUMPLIMIENTO DE LAUDOS ARBITRALES

Como regla general, se produce el cumplimiento voluntario de los Laudos Arbitrales. No obstante, en 5 expedientes ha sido necesario emitir un certificado para instar la ejecución del laudo en la vía jurisdiccional, de los cuales cuatro de ellos han sido a instancia del consumidor y el otro restante a instancia de la empresa.

COOPERACION CON REDES DE ENTIDADES ACREDITADAS

La Junta Arbitral de Consumo de Navarra colabora con la Red de Juntas Arbitrales en todo el Estado, a través de Grupos de Trabajo, en colaboración con otras instituciones nacionales.

Recomendaciones: resulta necesaria una mayor armonización de las actuaciones en las Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito nacional y autonómico. Asimismo, resultaría aconsejable cooperar con redes internacionales o entidades acreditadas en otros Estados Miembros de la Unión de Europea, con el fin de compartir otras experiencias y criterios de actuación.

FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD ACREDITADA

Anualmente, se realizan cursos de formación en colaboración con el Ministerio de Consumo y con otras entidades de Consumo de otras Comunidades Autónomas. La entidad acreditada junto con otras unidades administrativas del Gobierno de Navarra participa en sesiones formativas, en materia de Consumo y Defensa de la Competencia. Durante el ejercicio 2022, si bien, los cursos presenciales de formación en materia de Consumo y Arbitraje se han visto afectados con motivo de la COVID19, se ha abierto un nuevo canal formativo a través de los cursos, seminarios y jornadas formativas on line. Progresivamente, la formación se encamina hacia la modalidad presencial o mixta.

Recomendaciones: Fomentar estos nuevos canales formativos y establecer líneas de colaboración, en materia formativa de Consumo y Arbitraje, con entidades transfronterizas con el fin de compartir experiencias.