

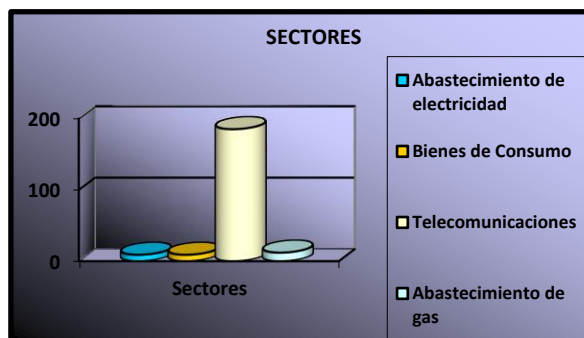
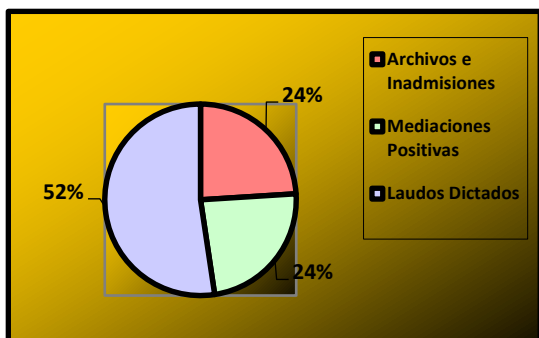
INFORMACIÓN SOBRE LOS LITIGIOS PRESENTADOS EN 2021

ARBITRAJE

ARBITRAJE	NÚMERO
Expedientes Totales	263
Archivos e Inadmisiones	66
Mediaciones Positivas	65*
Laudos Dictados	144*



Este año 2021, 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. (*) Se incluyen expts 2020 que han sido mediados y laudos dictados en el presente año.



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

- 1- **Telecomunicaciones**
- 2- **Abastecimiento de gas**
- 3- **Abastecimiento de electricidad**
- 4- **Bienes de consumo**

Respecto a los sectores más reclamados, un año más, las Telecomunicaciones es en destacado, el más reclamado por los consumidores navarros en el procedimiento Arbitral. En segundo y tercer lugar se encuentran los sectores Abastecimiento de Gas y Abastecimiento de Electricidad respectivamente. El último sector de los más reclamados es Bienes de Consumo, el cual este año ha habido un pequeño incremento en las reclamaciones presentadas.

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. 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.

2. ABASTECIMIENTO DE GAS: 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.

3. ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA: 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.

4. BIENES DE CONSUMO las reclamaciones en este sector vienen determinadas por la falta de conformidad de los productos adquiridos o de su instalación. Este sector dispone de un número escaso de empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que, salvo excepciones, son archivadas por no disponer del preceptivo convenio arbitral.

Recomendaciones: planificar acciones dirigidas a fomentar la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, a través de campañas informativas, en aquellos sectores en los que se constate dicha necesidad.

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 2021, salvo excepciones derivadas de la complejidad del asunto en litigio, o dificultad en la comunicación con las partes, en una media de 62 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 2021, 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.

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.