

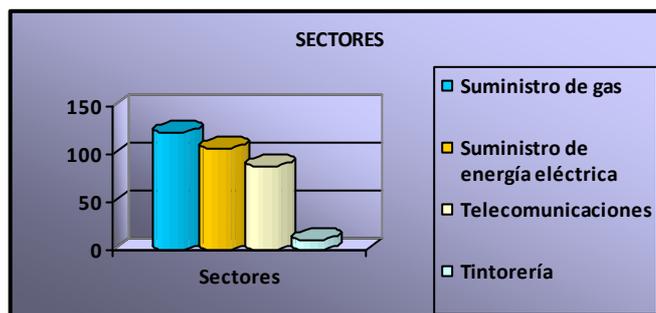
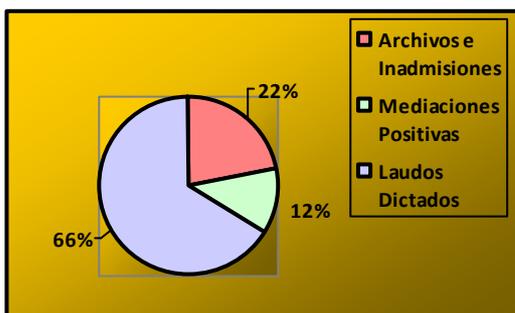
# INFORMACIÓN SOBRE LOS LITIGIOS PRESENTADOS EN 2023

## ARBITRAJE

ARBITRAJE	NÚMERO
Expedientes Totales	<b>405</b>
Archivos e Inadmisiones	<b>90</b>
Mediaciones Positivas	<b>47</b>
Laudos Dictados	<b>268</b>



En el año 2023, se ha producido un gran 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 de gas
- 2- Suministro de energía eléctrica
- 3- Telecomunicaciones
- 4- Tintorerías

## CAUSAS DE LOS LITIGIOS EN ARBITRAJE

### INTRODUCCION:

La inestabilidad en el plano geopolítico y la inflación generalizada conllevan constantes variaciones en el precio del suministro energético. Estas circunstancias impactan en la economía de las personas consumidoras, reflejándose así en el notorio aumento de los expedientes de arbitraje tramitados en 2023.

El Servicio de Consumo ha actuado en 2023 con suficiente resiliencia, atendiendo esta carga adicional con los mismos recursos que se había empleado en 2022. De hecho, la resolución de un número mayor de asuntos ha contribuido al conocimiento de este servicio público por una parte mayor de la ciudadanía.

### SECTORES MAS DEMANDADOS EN ARBITRAJE:

**1. SUMINISTRO DE GAS:** Este sector continúa siendo por segundo año consecutivo el que más demandas de Arbitraje conlleva. 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. SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** las reclamaciones sobre suministro de energía eléctrica ha sido el segundo sector más reclamado este año. 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. TELECOMUNICACIONES:** El sector de Telecomunicaciones ha sido este año el tercer sector más reclamado. 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.

**4. 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 2023, salvo excepciones derivadas de la complejidad del asunto en litigio, o dificultad en la comunicación con las partes, en una media de 72 días.

## CUMPLIMIENTO DE LAUDOS ARBITRALES

Como regla general, se produce el cumplimiento voluntario de los Laudos Arbitrales. No obstante, en 6 expedientes ha sido necesario emitir un certificado para instar la ejecución del laudo en la vía jurisdiccional, todos ellos han sido a instancia del consumidor.

## 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 competente en materia de consumo y otras unidades o entidades con competencia en esta materia a nivel autonómico. No obstante, en 2023 los esfuerzos del Servicio de Consumo se han enfocado en programar e iniciar la impartición de la formación asociada al Proyecto FAIRNESS, basada en la divulgación del arbitraje de consumo.

**Recomendaciones:** Recuperar la recepción de formación en materia de interés sectorial, de modo que luego puedan realizarse actividades de difusión que incorporen la formación previamente recibida. De este modo, la formación que adquiere el personal puede ser transferida de inmediato al resto de la sociedad.