

MEMORIA DE ACTIVIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA- AÑOS 2020-2021-2022-2023

La presente memoria resume la actividad de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Sevilla durante los años comprendidos entre 2020 y 2023, teniendo en cuenta que para su gestión y funcionamiento se sirve de los medios del Servicio de Consumo al tratarse de un órgano incluido en el ámbito competencial del citado Servicio.

No obstante, para ello cuenta con personal específico para garantizar la gestión y tramitación de los procedimientos que lleven a la resolución de los conflictos entre las personas consumidoras y/o usuarias y el sector empresarial, y para su organización y funcionamiento se está a lo dispuesto en el nuevo Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

En base al mismo, además de la Presidencia de la Junta Arbitral que recae en la Jefatura del Servicio de Consumo, la Secretaría de la Junta Arbitral la ocupa una funcionaria Técnico de Administración General, Jefa de Sección de procedimientos en materia de consumo, siendo suplente otra funcionaria Técnico de Administración General, Jefa de Sección Administrativa de Consumo, teniendo como soporte administrativo para la tramitación dos auxiliares administrativas.

En cuanto a los Colegios Arbitrales, para la Presidencia de los Colegios se han nombrado, además de a la Presidenta de la Junta Arbitral, a dos funcionarios del Servicio de Consumo, pertenecientes al Cuerpo de Técnicos de Administración General, concretamente el Jefe de Sección de la Oficina de Información al Consumidor y la Adjunta de esa Sección.

Se considera que este equipo es suficiente para la gestión de la Junta Arbitral, y en concreto atender las solicitudes de arbitraje que se reciben y que realmente son las que motivan y promueven el funcionamiento de la Junta, mucho más cuando desde 2022 se observa una disminución en el número de solicitudes presentadas.

Servicio de Consumo
Ayuntamiento de Sevilla
Plaza Monte Pirolo s/n, planta baja
41010 Sevilla
+34 955 470183/ 472841
www.sevilla.org

Código Seguro De Verificación	k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luisa Fernanda Jurado Cubero	Firmado	03/02/2025 12:29:17
Observaciones		Página	1/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==		



Del resultado de esta tramitación se comprueba que el porcentaje de solicitudes que se archivan por la no aceptación de la empresa es el mayor respecto al resto de resultados, por lo cual se pretende realizar una nueva campaña de divulgación de la Junta Arbitral para recordar a las personas consumidoras y usuarias que disponen de este eficaz mecanismo para proteger y defender sus conflictos con el sector empresarial.

Asimismo, respecto al sector empresarial, se va a promover una nueva campaña de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, insistiendo en el hecho de que se trata de una garantía y un plus de calidad en los servicios que ofrecen a las personas consumidoras y usuarias, lo que les permitiría ser más atractivos a la hora de mejorar su actividad económica.

Indicar igualmente, que si bien en todo momento en la redacción de los formularios que se ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias consta de forma expresa el carácter vinculante de los laudos que en su caso se dicten, así como la imposibilidad de acudir posteriormente a la vía judicial, y que el resultado no es susceptible de recurso en cuanto al fondo del asunto, en el marco del nuevo Real Decreto 713/2024, se han modificado los formularios de admisión a trámite, de aceptación del arbitraje por parte de la empresa y los de citación a audiencia para igualmente informar de estas circunstancias.

E igualmente se ha modificado el formulario de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo para recoger los extremos antes citados.

En este momento, para la resolución del conflicto, es decir para la celebración de la audiencia por los colegios arbitrales, es necesaria la presencia física, si bien, a través del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se van a obtener los recursos materiales necesarios que permitirán que estas audiencias se desarrollen de forma no presencial, facilitando por tanto a los dos sectores afectados el acceso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, el cual se desarrolla en todo momento de forma oral.

Servicio de Consumo
Ayuntamiento de Sevilla
Plaza Monte Pirolo s/n, planta baja
41010 Sevilla
+34 955 470183/ 472841
www.sevilla.org

Código Seguro De Verificación	k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luisa Fernanda Jurado Cubero	Firmado	03/02/2025 12:29:17
Observaciones		Página	2/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==		



En cuanto a la financiación de la Junta Arbitral Municipal de Consumo, íntegramente se nutre del presupuesto municipal, a excepción de casos puntuales en que se acoge a convocatorias de ayudas estatales o autonómicas.

Igualmente, con el Presupuesto Municipal se atiende las retribuciones de los miembros de los Colegios Arbitrales, si bien en el caso de la Presidencia al recaer en personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla estas personas no perciben retribución. Los árbitros del sector empresarial y del sector de las personas consumidoras y usuarias perciben una indemnización conforme al Real Decreto de 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

A continuación se presenta a través de gráficos la actividad que se ha venido desarrollando, apreciando oscilaciones en cuanto al número de procedimientos iniciados en función de las solicitudes de arbitraje recibidas, entendiendo que tras la ejecución de la nueva campaña de adhesión de empresas y de difusión del Sistema Arbitral de Consumo se mejorarán considerablemente los resultados.

Finalmente indicar que las presentes estadísticas, así como la información sobre esta Junta Arbitral, queda publicada en la web municipal para el general conocimiento de los interesados, así como los formularios para acceder a este Sistema de resolución extrajudicial de conflictos.

Sevilla, a la fecha que figura en la firma electrónica
LA PRESIDENTA DE LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL
DE CONSUMO

Servicio de Consumo
Ayuntamiento de Sevilla
Plaza Monte Pirolo s/n, planta baja
41010 Sevilla
+34 955 470183/ 472841
www.sevilla.org

Código Seguro De Verificación	k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luisa Fernanda Jurado Cubero	Firmado	03/02/2025 12:29:17
Observaciones		Página	3/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k3vBFdOLnyPftrlTA2P5Tw==		

