

Serafín Santás Seara

Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Mérida, 26 de Octubre, de 2022



GESTIÓN Y COMPETENCIA DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

Experiencia en la C.A. de Extremadura en relación con el sistema de gestión, derivación, coordinación y mediación de las reclamaciones a las diferentes entidades y administraciones competentes.



ÍNDICE:

- *Qué es el Consorcio. Funciones. Evolución.*
- *Legislación mediación:*
 - *Nacional.*
 - *Autonómicas.*
 - *Extremadura.*
- *Presentación y recepción de reclamaciones.*
- *Mediación/Negociación asistida/Conciliación.*
- *Datos 2021/2022 Atención al consumidor.*





¿QUÉ ES CONSORCIO?

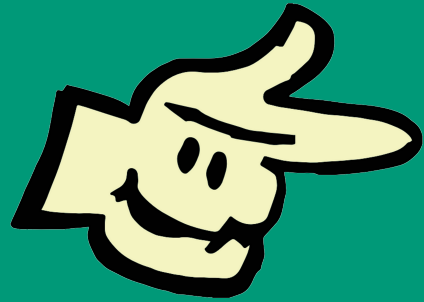
- Este proyecto del INCOEX (2007) apuesta por una *intervención global en materia de consumo*, facilitando el acceso de los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo, con especial hincapié a las *zonas rurales y colectivos vulnerables de especial protección*.
- *Convenio de colaboración entre la Consejería de Sanidad y servicios sociales & Mancomunidades de Municipios adheridas al servicio y por el que se crea el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.*
- *Organismo funcionalmente dependiente del INCOEX (Servicio de consumo en las Mancomunidades de Municipios)*
- *Dos líneas principales: Formación e Información - Atención Directa al Consumidor.*



FUNCIONES:



CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:



Mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos. Tramitación de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:



Educación y formación a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes, adultos o personas de avanzada edad, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo, formando así consumidores críticos, libres y conscientes.

CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:



Informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores a través de los distintos medios de comunicación, diseñando campañas, elaborando material divulgativo sobre temas de interés y actualizad en materia de consumo.



EVOLUCIÓN:

2008-2009

2010-2018

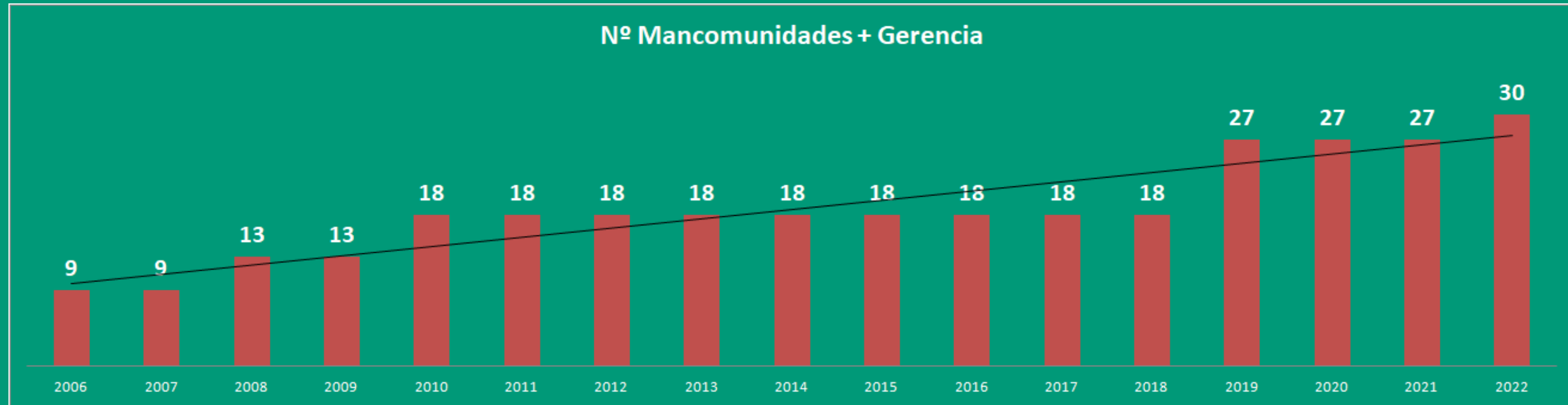
2019-2021

2022





EVOLUCIÓN:



ACTUALIZADO FEBRERO 2022

MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
TOTAL		815729	377	13	2



LEGISLACIÓN MEDIACIÓN:

Regulación en España

Desde los años 90, la UE viene impulsando la creación, potenciación y desarrollo de procedimientos extrajudiciales para la resolución de litigios en materia de consumo, conocidos como ADR (alternative dispute resolution) o, sistemas alternativos de resolución de conflictos.

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de conflictos de consumo:

- *Incorpora a la legislación española la directiva europea en la materia y fija el plazo límite de resolución en 90 días naturales desde la presentación de la reclamación.*
- *Solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible.*
- *Los procedimientos serán gratuitos.*
- *Resultado no vinculante.*
- *Procedimientos transparentes, sencillos, rápidos y justos.*
- *Necesario aprobar estatuto o reglamento de funcionamiento.*
- *Requisitos relativos a la acreditación de personas y entidades (responsables de la formación de las personas).*
- *Empresario debe dar respuesta a la reclamación en el plazo de un mes sino el consumidor puede acudir al procedimiento de resolución alternativa.*

LEY 7/2017 DE 2 NOVIEMBRE DE 2017. DISPOSICIÓN FINAL SÉPTIMA. MODIFICACIÓN DE LA LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES.

Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

DISPOSICIÓN FINAL OCTAVA. ENTRADA EN VIGOR.

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

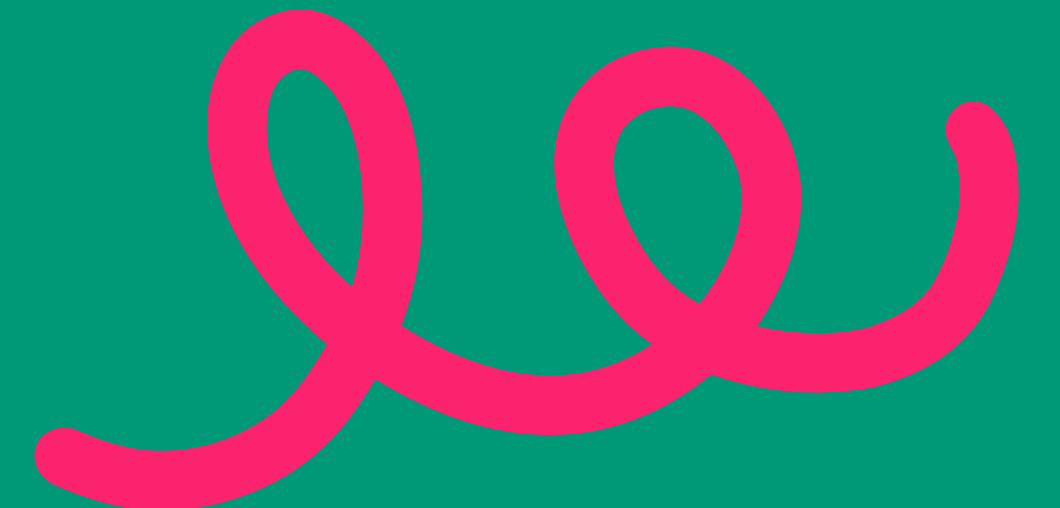
Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta Ley es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

En defecto de sometimiento expreso o tácito a esta Ley, la misma será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.

2. Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de esta Ley:

- a) La mediación penal.
- b) La mediación con las Administraciones públicas.
- c) La mediación laboral.
- d) La mediación en materia de consumo.





LEGISLACIÓN MEDIACIÓN:

Regulación Autonómicas:

CATALUÑA:

Decreto 261/2019, de 10 de diciembre, de modificación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo (DOG C de 12 de diciembre de 2019).

Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo acreditado como autoridad competente para la resolución alternativa de conflictos ante la Comisión Europea

ANDALUCÍA:

Anteproyecto de Ley de mediación en las relaciones de consumo.

EXTREMADURA:

Anteproyecto de Ley de mediación en las relaciones de consumo.

- Se viene realizando la mediación en base a los principios y objetivos de las políticas europeas de consumo relativas a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Para ello se cuenta con una serie de servicios públicos (INCOEX con sus unidades periféricas de Cáceres y Badajoz; Consorcio Extremeño de Información al Consumidor; OMICS) y de asociaciones y organizaciones de consumidores (ACUEX; ADICAE; UCE; FEACCU...) que llevan a cabo dicha mediación amistosa de forma voluntaria, no regulada, con la dificultad e inseguridad jurídica que ello conlleva.



LEGISLACIÓN MEDIACIÓN:

Regulación en Extremadura

Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

Artículo 32. Reclamaciones.

1. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución o una compensación.
2. Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario haber reclamado previamente ante la empresa, SIN PERJUICIO de la obligación por parte de estos organismos de atender a consultas y ayudar a la tramitación de las reclamaciones.
3. Con independencia de la forma de presentación de las reclamaciones, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las mismas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde su presentación.

Artículo 5. Supuestos de especial protección.

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como los que se encuentran en la etapa de la infancia, la adolescencia, o la tercera edad, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con alergias e intolerancias alimentarias, personas consumidoras vulnerables por motivos económicos o en riesgo de exclusión social, inmigrantes y asilados, y que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección, o que una norma de rango legal o reglamentario así lo disponga.
2. Se prestará también especial atención a la población residente en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural.



NOTA INFORMATIVA INCOEX 2 DE ABRIL DE 2019



CIRCULAR



PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES:

01

RECLAMACIONES
PRESENTADAS EN EL
PROPIO ESTABLECIMIENTO

02

RECLAMACIONES
PRESENTADAS EN
OFICINAS DE ATENCIÓN
AL CONSUMIDOR

03

RECLAMACIONES
REMITIDAS POR
CORREO ORDINARIO

04

RECLAMACIONES
REMITIDAS POR
REGISTRO
ADMINISTRATIVO

05

A TRAVÉS DE NUESTRA
WEB





PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES:

¿QUÉ PRETENDE EL
CONSUMIDOR CUANDO
RECLAMA???????????





MEDIACIÓN / NEGOCIACIÓN ASISTIDA / CONCILIACIÓN

NEGOCIAR-CONCILIAR: Poner de acuerdo a dos o más personas o cosas.

Podemos definir la mediación/conciliación en consumo como un método/mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, entendiendo:

La mediación/conciliación/negociación asistida en consumo como un proceso de comunicación en el que las partes enfrentadas recurren a una tercera persona “mediador”, entendiendo a este último como la persona responsable que conduce y orienta a las partes en conflicto hacia un reconocimiento mutuo y la búsqueda de soluciones en un ambiente de reconciliación.

La gran mayoría de conflictos que los consumidores plantean ante la administración consisten, en reclamaciones cuya resolución efectiva no está adecuadamente prevista en la vía administrativa. Intervención de la administración orientada al procedimiento sancionador.



IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN/NEGOCIACIÓN ASISTIDA/CONCILIACIÓN EN CONSUMO

- ✓ Procedimiento destinado a facilitar el acceso de los consumidores a la resolución del conflicto sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria, evitando así:

Elevados costes.

Largos plazos (demora en la resolución).

Procedimientos lentos.

- ✓ Suplir los defectos de información jurídica del consumidor y del empresario en muchos de sus derechos en materia de consumo. Consumidor como parte más débil y con menos experiencia en la relación comercial.
- ✓ No sólo debe ser un medio de resolución extrajudicial de conflictos sino que, debe jugar un papel importante la información, la formación y la educación que serán la base para que no se repitan estas situaciones.
- ✓ Debe fundarse sobre una base sólida teniendo en cuenta las disposiciones legales en materia de consumo.



IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN/NEGOCIACIÓN ASISTIDA/CONCILIACIÓN EN CONSUMO

empresa



consumidor

Impulsando y desarrollando medidas necesarias para optimizar las relaciones de mediación y actividades formativas en el sector empresarial.

Elaboración y actualización de base de datos de empresas, cámaras comercio, asociaciones empresariales como banco de recursos.

Diseño e implementación de Protocolos de Buenas Prácticas en el sector empresarial (Pendiente Convenios de colaboración).

Información y asesoramiento por sectores empresariales (charlas, trípticos, etc.)

Entrega de Hojas de reclamaciones.

Impulsando y desarrollando medidas dirigidas a la formación, información y educación del consumidor, especialmente los colectivos vulnerables, como pilar básico para su protección.

Desarrollando actividades de formación e información en el ámbito de la educación formal y no formal.

Desarrollando actividades de formación e información en el ámbito general.

Difusión en medios de comunicación y promoción del Consorcio mediante concursos y jornadas.

Presentación de consultas, quejas y reclamaciones.





OTRAS VIAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

✓ Segundas vías o sistemas sectoriales: Banco de España; Dirección general de seguros y fondos de pensiones; CNMV; AESA; Oficina de atención a los usuarios de Telecomunicaciones; Transporte Terrestre (juntas arbitrales de transporte); Industria ; AEPD; Confianza online; Autocontrol...

✓ Centro Europeo de Atención al Consumidor: oficina pública de atención al consumidor, de cualquier Estado miembro de la Unión Europea, que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. El Centro Europeo asume la función de intervenir como mediador en las quejas y reclamaciones transfronterizas (<https://cec.consumo.gob.es>).

✓ Plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL). Puede utilizarse para resolver el problema directamente con la empresa o hacerlo con la ayuda de un organismo de resolución de litigios acreditado de acuerdo con lo previsto en la Directiva 2013/11/UE.

Ventanilla única a través de internet que ofrece a los consumidores y comerciantes la posibilidad de resolver extrajudicialmente litigios derivados de transacciones en línea.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana>

OTRAS VIAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:



ARBITRAJE DE CONSUMO

✓ Se trata de un sistema voluntario de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, cuyas resoluciones tienen valor judicial.

✓ Ágil y gratuito.

✓ Emite un laudo que es vinculante para las partes.

✓ Se puede solicitar su ejecución ante un juez y el laudo tiene valor probatorio.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, art. 38 Mediación en el procedimiento arbitral:1. Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

2. La mediación se registrará por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta.

TRIBUNALES DE JUSTICIA

Se debe informar de esta opción al consumidor si las características del asunto así lo requieren (cuantía elevada) o bien, porque se han agotado los recursos previos.

Posibilidades:

- Juicio verbal: la cuantía no supera los 2000€. No es preceptivo el uso de abogado y procurador (Esta figura está regulada en los artículos 437 a 447 de la ley 1/2000, de 7 de enero, de enjuiciamiento civil)

- Acogerse al beneficio de justicia gratuita: si se cumplen los requisitos necesarios.



TRASLADO A CONTROL DE MERCADO POR INDICIOS DE INFRACCIÓN:

Artículo 55 Ley 6/2019: Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras.

Potestad sancionadora:

Son infracciones administrativas en materia de consumo las acciones y omisiones contrarias a la legislación vigente en esta materia.

La Comunidad Autónoma de Extremadura sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras de la Autonomía, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.



TRASLADO A CONTROL DE MERCADO POR INDICIOS DE INFRACCIÓN:

Las sanciones pueden ser:

Leves:

multa de 150 a 3.000 euros

prescriben a los dos años desde el día siguiente a aquél en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción

Graves

multa de 3.001 a 15.000 euros

prescriben a los tres años desde el día siguiente a aquél en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción

Muy graves

multa de 15.000 a 600.000 euros

prescriben a los cuatro años desde el día siguiente a aquél en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción



D A T O S
2 0 2 1 - 2 0 2 2



PROGRAMA DE GESTIÓN INCOEX




Instituto de Consumo de Extremadura

SERAFIN
06R039

Corporativos

Procedimiento:
--Seleccione una opción--


Instituto de Consumo de Extremadura

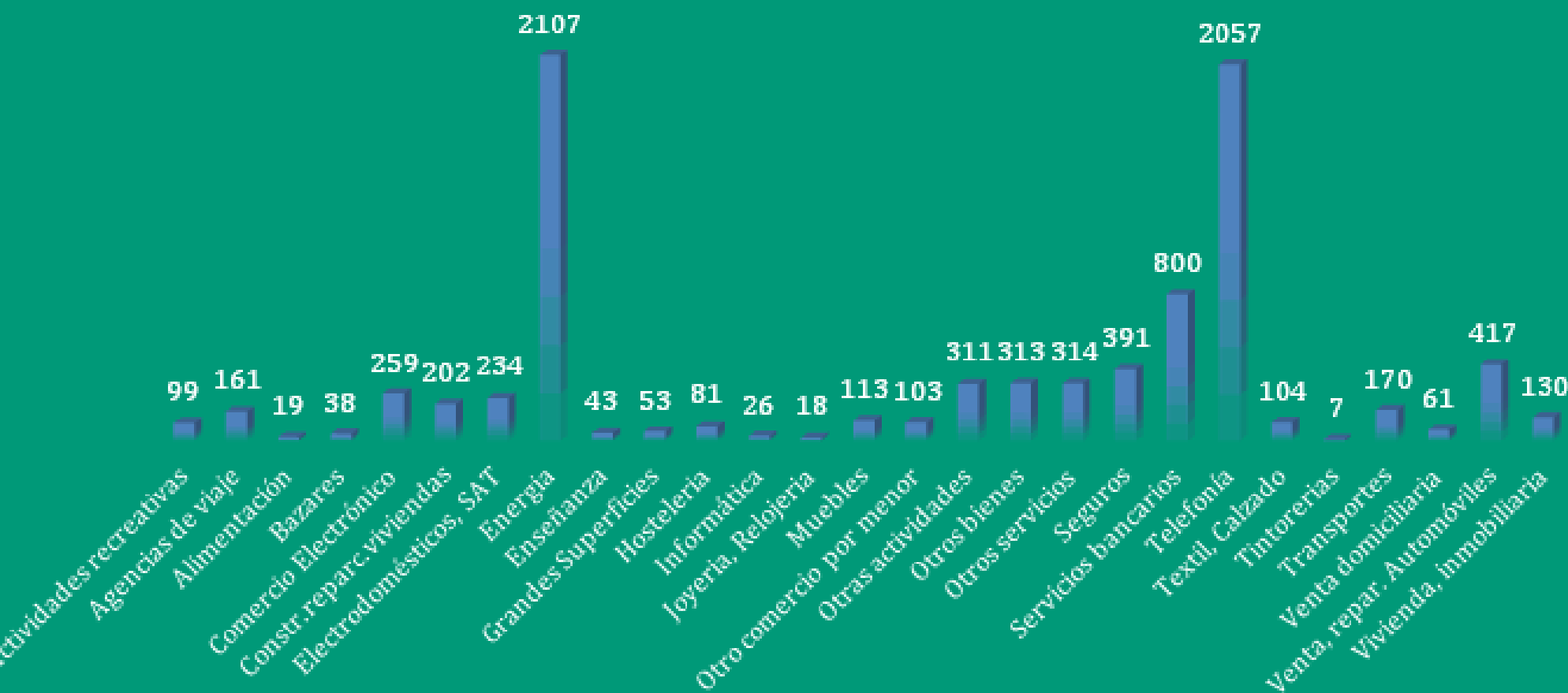




ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2021

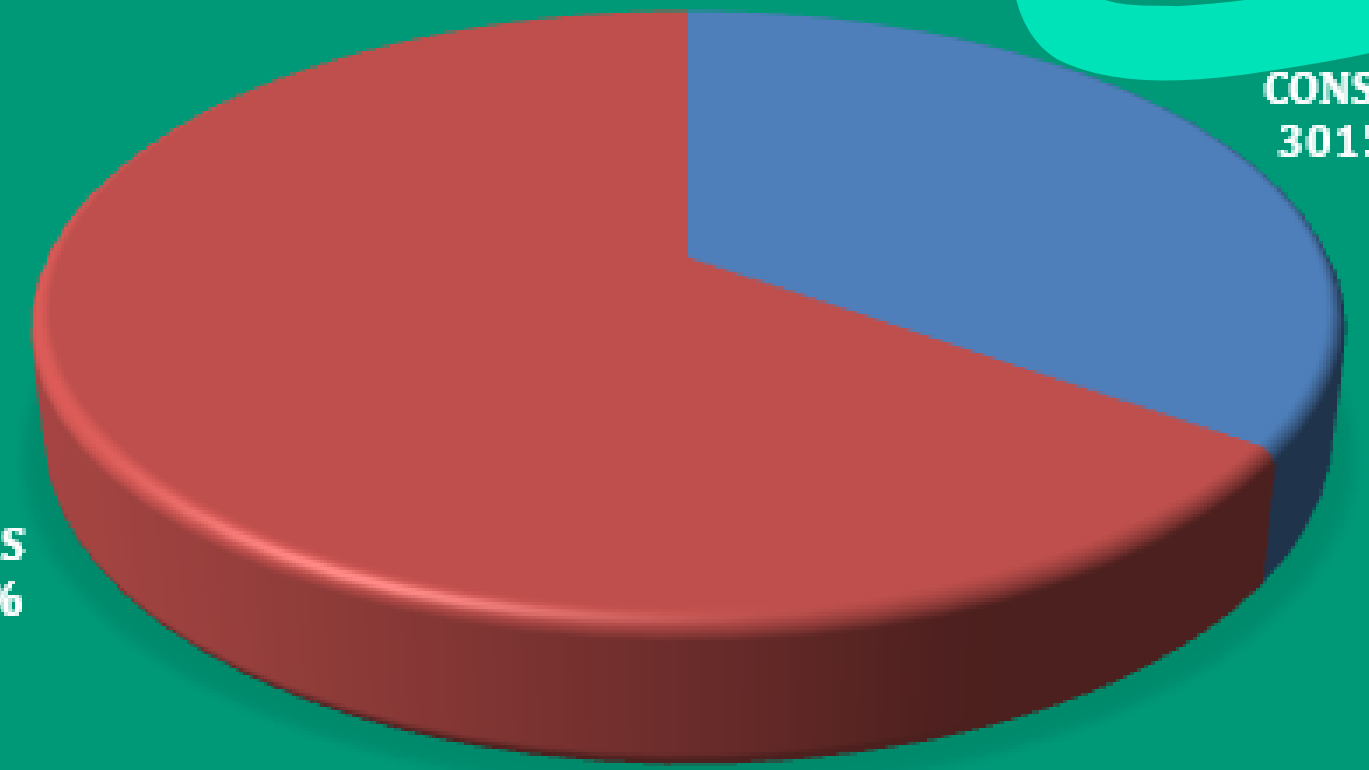
ATENCIÓN EXPEDIENTES 8.630

MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES GENERAL



DEMANDAS
5615 - 65%

CONSULTAS
3015 - 35%

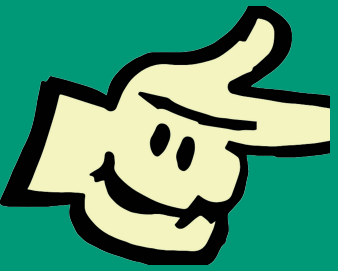


ENTREGA DE HOJAS RECLAMACIONES GENERAL 305





CONCLUSIONES 2021



En cuanto a la atención, durante el año 2021, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **8.631 expedientes** de los consumidores/as extremeños/as, lo que supone un incremento de un **29,53%** en relación al año anterior, habiéndose alcanzado un porcentaje de **acuerdo amistoso en las mediaciones realizadas superior al 62%**, que se incrementa hasta más del **84%** si implementamos los archivos por otras causas.

Como sector más reclamado toma el relevo este año **energía** con 2.107 (con un incremento de más del **161%**) hecho motivado por los continuos cambios legislativos y de precios que vienen sacudiendo al sector a lo largo del último año. En segundo lugar tenemos **telecomunicaciones** con 2.057 expedientes (con un incremento cercano al **36%**), seguido de **servicios bancarios** con 800 (**52%**), reparación de automóviles con 417 y seguros con 391.

La **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este período asciende a **2.451.360,26€** lo que supuso un incremento de un **47,92%**. Los acuerdos amistosos alcanzados supusieron un **ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.365.822,96€** lo que supone un incremento del **48%** respecto al año anterior.

En cuanto a la forma de uso del servicio por parte de los consumidores/as extremeños/as, una vez más cabe destacar la cercanía del servicio ya que, casi el **80%** de los expedientes tramitados se han presentado de forma presencial en nuestras oficinas y que demuestran así la cercanía y accesibilidad del servicio.



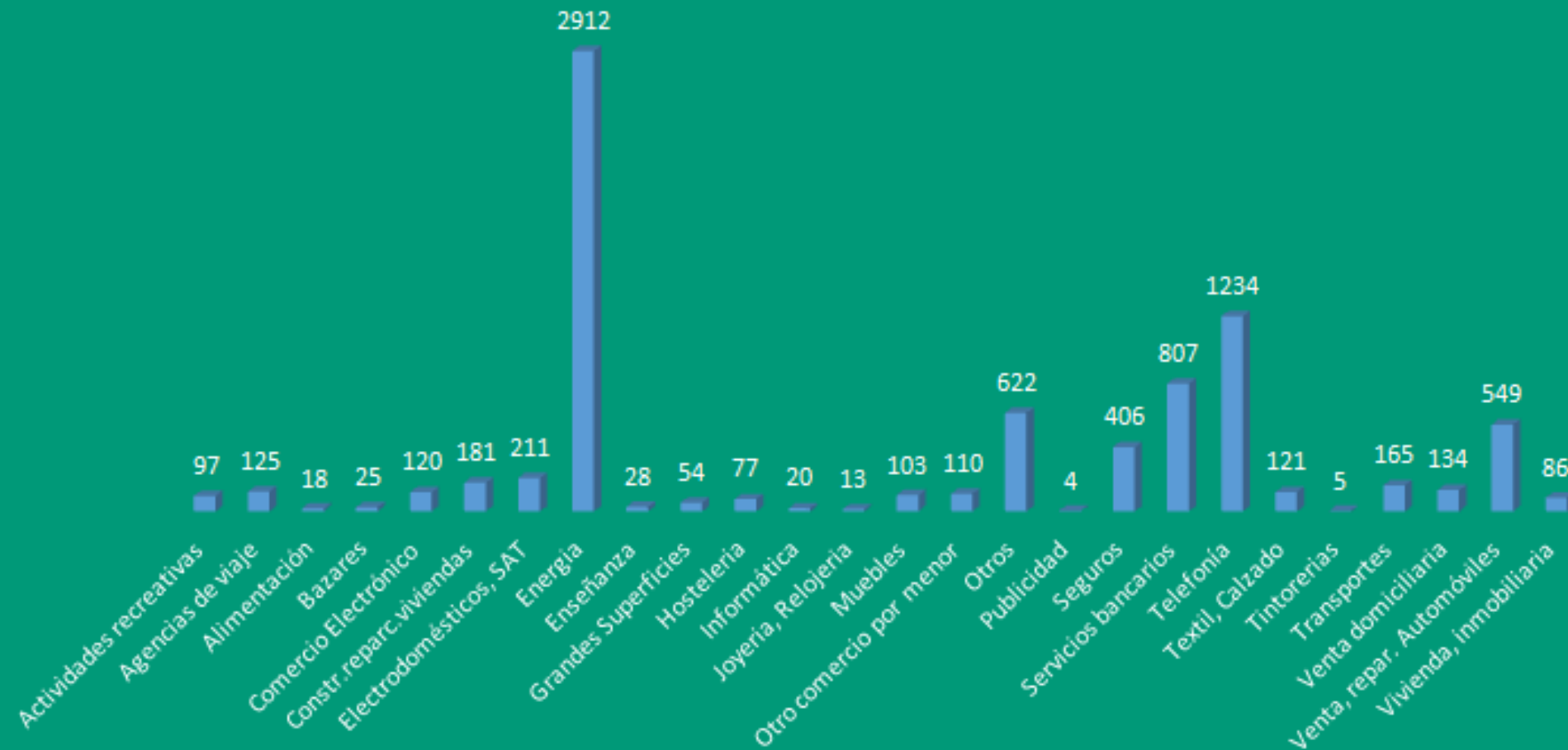


ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2022

ATENCIÓN EXPEDIENTES

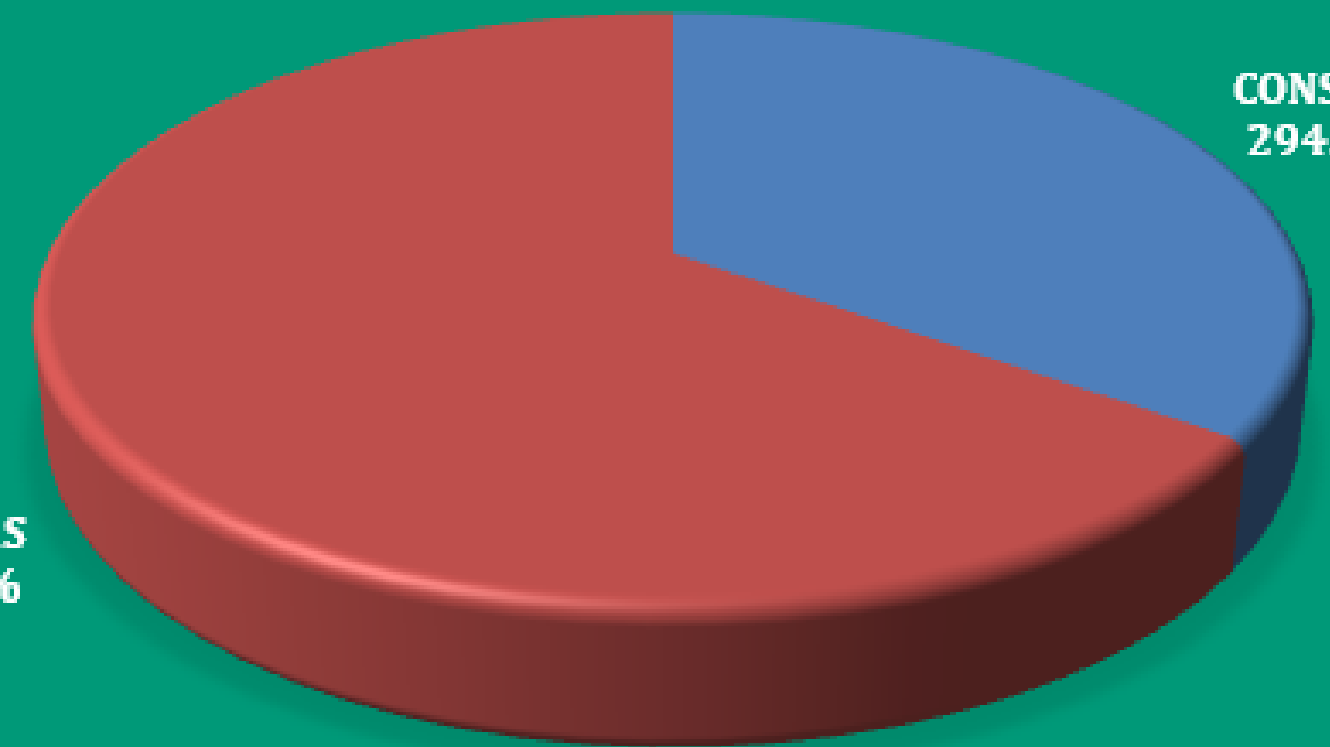
8.227

MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES GENERAL



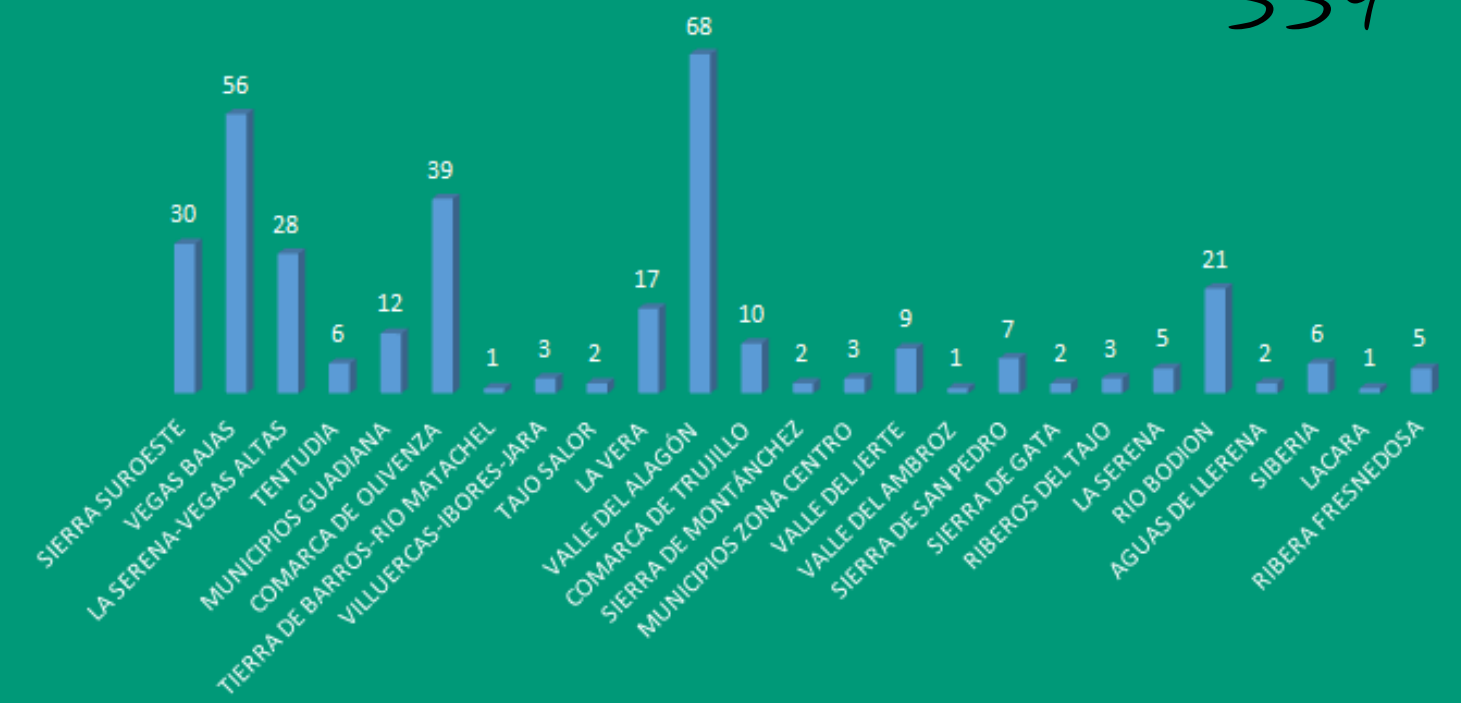
DEMANDAS
5284- 64%

CONSULTAS
2943- 36%



ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES GENERAL

339





GRACIAS



Contacta con nosotros:

GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9

Tlf. 924 00 47 09

06800 Mérida (Badajoz)

E-mail: consultamasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

www.facebook.com/consorcioextremenoinformacion

