

ANTEPROYECTO DE LEY DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1 Finalidad y objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de la Ley.

Artículo 3. Definiciones.

TÍTULO II: LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO.

CAPÍTULO I: MEDIDAS PREVENTIVAS

Artículo 4. Plataforma multicanal de información.

Artículo 5. Fomento de acciones informativas y formativas.

Artículo 6. Puntos informativos en grandes superficies minoristas.

Artículo 7. Coordinación con la Administración Educativa.

Artículo 8. Publicidad de actuaciones inspectoras.

Artículo 9. Información sobre mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

Artículo 10. Hojas de quejas y reclamaciones.

Artículo 11. Mediación y Arbitraje

Artículo 12. Colaboración entre las Consejerías competentes en materia de consumo y turismo.

CAPÍTULO II: LA CONCERTACIÓN

Artículo 13. El Consejo Andaluz de Consumo.

Artículo 14. Los Consejos Provinciales de Consumo.

CAPÍTULO III: MECANISMOS DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVOS.

Artículo 15. El Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo.

Artículo 16. Plan Estratégico de Consumo

TÍTULO III: LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 17. Requisitos.

Artículo 18. Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

CAPÍTULO II: REQUISITOS DEL SERVICIO.

Artículo 19. Información sobre el servicio de atención al cliente.

Artículo 20. Atención personalizada.

Artículo 21. Atención gratuita.

Artículo 22. Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente.

Artículo 23. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

Artículo 24. Cierre de incidencias.

Artículo 25. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

Artículo 26. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

Artículo 27. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

Artículo 28. Plazo de resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

Artículo 29. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO III: SISTEMAS DE EVALUACIÓN.

Artículo 30. Sistemas de evaluación.

Artículo 31. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención al cliente.

TÍTULO IV: EL SERVICIO PÚBLICO DE MEDIACIÓN DE CONSUMO.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 32. Concepto y naturaleza.

Artículo 33. Principios informadores.

Artículo 34. Materias objeto de mediación de consumo.

CAPÍTULO II: EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN DE CONSUMO.

Artículo 35. Inicio del procedimiento de mediación.

Artículo 36. Competencia territorial.

Artículo 37. Admisión de la solicitud de mediación.

Artículo 38. Información y sesiones informativas

Artículo 39. Pluralidad de mediadores.

Artículo 40. Sesión constitutiva.

Artículo 41. Duración del procedimiento.

Artículo 42. Desarrollo de las actuaciones de mediación.

Artículo 43. Terminación del procedimiento.

Artículo 44. El acuerdo de mediación.

Artículo 45. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos.

Artículo 46. Censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Andaluz de Mediación de Consumo.

CAPÍTULO III: LAS PERSONAS Y LAS ENTIDADES MEDIADORAS.

SECCIÓN 1ª: LAS PERSONAS MEDIADORAS.

Artículo 47. Concepto de persona mediadora.

Artículo 48. Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía.

Artículo 49. Condiciones y cualificación de las personas mediadoras.

Artículo 50. Principios de independencia e imparcialidad.

Artículo 51. Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona mediadora con las partes.

Artículo 52. Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas mediadoras dependientes de organizaciones profesionales, empresariales o de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 53. Personas mediadoras empleadas o retribuidas por la empresa reclamada.

Artículo 54. Derechos y deberes de las personas mediadoras.

SECCIÓN 2ª: LAS ENTIDADES MEDIADORAS DE ANDALUCÍA.

Artículo 55. Concepto de Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 56. Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 57. Estatuto o reglamento de funcionamiento de las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 58. Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 59. Defensa y asesoramiento de las partes.

Artículo 60. Gratuidad de los procedimientos de mediación.

Artículo 61. Acceso a los procedimientos.

Artículo 62. Eficacia de los pactos previos.

Artículo 63. Garantías específicas de información en los procedimientos de mediación.

Artículo 64. Obligaciones de información de las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 65. Garantías de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal.

Artículo 66. Actualización de información.

Artículo 67. Información anual de actividad.

Artículo 68. Formación y autorregulación.

CAPÍTULO IV III: ACREDITACIÓN DE LAS ENTIDADES MEDIADORAS DE ANDALUCÍA.

Artículo 69. Autoridad competente para la acreditación de las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 70. Informe sobre las Entidades Mediadoras de Andalucía acreditadas.

Artículo 71. Inicio del procedimiento de acreditación.

Artículo 72. Desarrollo del procedimiento de acreditación.

Artículo 73. Resolución del procedimiento.

Artículo 74. Incorporación al listado andaluz y notificación a la Comisión Europea.

Artículo 75. Incumplimiento de los requisitos de acreditación o de las obligaciones asumidas por las entidades acreditadas.

TÍTULO V: EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN ANDALUCÍA.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 76. Concepto y naturaleza.

Artículo 77. Principios aplicables a la gestión del sistema arbitral.

Artículo 78. Modelos.

Artículo 79. Empresas adheridas.

CAPÍTULO II: LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y SUS SECCIONES.

SECCIÓN 1ª: LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.

Artículo 80. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 81. Las Secciones Sectoriales y Territoriales.

Artículo 82. Compatibilidad con otras Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía.

Artículo 83. La Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 84. La Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 85. La Secretaría de los órganos arbitrales.

SECCIÓN 2ª: LA SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO DE MÁLAGA

Artículo 86. La Sección de Arbitraje Turístico.

SECCIÓN 3ª: SECCIÓN DE ASUNTOS FINANCIEROS, EJECUCIONES HIPOTECARIAS Y DESAHUCIOS

Artículo 87. La Sección de Asuntos Financieros, Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.

CAPÍTULO III: ESTATUTO DE LAS PERSONAS QUE DESEMPEÑAN LA FUNCIÓN ARBITRAL.

Artículo 88. Las personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral.

Artículo 89. Derechos de las personas que ejercen la función arbitral.

Artículo 90. Deberes de las personas que ejercen la función arbitral.

Artículo 91. Propuesta de personas para el ejercicio de la función arbitral.

Artículo 92. El Censo de personas que ejercen la función arbitral acreditadas.

Artículo 93. La designación de las personas que ejercen la función arbitral.

CAPÍTULO IV: LA MEDIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

Artículo 94. Concepto de mediación en el procedimiento arbitral de consumo.

Artículo 95. Principios y reglas de la mediación en el procedimiento arbitral.

Artículo 96. Inicio y desarrollo de la mediación.

Artículo 97. El acuerdo final entre las partes.

Artículo 98. Las personas mediadoras en el procedimiento arbitral.

TÍTULO VI: LA RED ANDALUZA DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Artículo 99. Definición y objetivos de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 100. Categorías de adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 101. Oficinas de Información a la Persona Consumidora.

Artículo 102. Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 103. Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

Artículo 104. Empresas adheridas a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 105. Organización de personas consumidoras y usuarias de Andalucía adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 106. Procedimiento de adhesión a la Red.

Artículo 107. Derechos y deberes de los integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 108. Funcionamiento de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Disposición final primera. Modificación de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.

Disposición final cuarta. Desarrollo reglamentario.

Disposición final quinta. Entrada en vigor.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La protección jurídica de las personas consumidoras es un hecho relativamente reciente en nuestra sociedad y va íntimamente ligada a la manera en la que se ha desarrollado el modo de producción capitalista o economía de mercado. En sus inicios, estos mecanismos de protección fueron diseñados, casi exclusivamente, como ejercicio de una función de policía administrativa para garantizar la salud y la seguridad de las personas. Así, a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, en la mayoría de los Estados occidentales, se generaliza el trabajo asalariado, la producción masiva de bienes y servicios, la extensión del crédito y la maximización de beneficios empresariales a través de un consumo masivo y compulsivo. Las primeras normas de protección a las personas consumidoras surgen como reacción a estas nuevas circunstancias que, de no controlarse, podían poner en riesgo la vida de aquellas y la estabilidad y seguridad del propio mercado.

La Constitución española de 1978 reiteró en su artículo 51 la visión del Derecho de Consumo como función de control, si bien introdujo la mención a la protección “mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos” de las personas consumidoras y usuarias. En el apartado segundo de ese mismo artículo se da cabida a la educación, la información y la participación. Esta visión será la que domine la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, primero, y, posteriormente, el vigente Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, y, posteriormente, la vigente Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, han sido normas cuyos preceptos han enmarcado y guiado la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía para hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución.

Pero en todas estas normas, estatales y autonómicas, la inmensa mayoría de sus preceptos están dedicados al reconocimiento de derechos de las personas consumidoras y usuarias para proteger su salud, seguridad e intereses; a fijar límites a las actuaciones de las empresas y profesionales en el mercado; o a regular los mecanismos de control, inspección y sanción por parte de las Administraciones Públicas.

II

El control del mercado, la protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras, así como la sanción a quienes no cumplan con las normas, han constituido el núcleo originario del Derecho de Consumo. Sin ninguna duda han de seguir siendo un elemento fundamental del mismo y la actuación administrativa no puede, en modo alguno, abandonarlo. Pero, junto con el aspecto anterior, existe otra dimensión del Derecho de Consumo que no ha sido aun suficientemente desarrollada en nuestra Comunidad Autónoma y que es preciso abordar. Se trata de todas las medidas y acciones dirigidas a prevenir la aparición de los conflictos de consumo y, en el caso en que finalmente surjan, establecer los mecanismos ágiles y eficaces que permitan solucionarlos. En el ámbito de la Unión Europea este paso se ha dado ya. En efecto, en cumplimiento de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987,

sobre el acceso de los consumidores a la justicia, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993 el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos. Posteriormente, la propia Comisión Europea dictó la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios.

Pero, sin ninguna duda, las normas europeas que han impulsado de manera decisiva este aspecto del Derecho del Consumo han sido la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE; y el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que es de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a las personas consumidoras residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios. Esta Directiva ha sido transpuesta en el Estado español por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la 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 litigios en materia de consumo.

En Andalucía, el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 58.2.4º que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre las siguientes materias: Defensa de los derechos de las personas consumidoras, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo, y la aplicación de reclamaciones. Resulta, pues, necesario cumplir con el mandato estatutario y regular en el ámbito autonómico andaluz materias que hasta este momento habían sido objeto de muy escaso o incluso nulo desarrollo normativo como son los deberes empresariales de información y tratamiento de reclamaciones a través de sus servicios de atención al cliente, el procedimiento de mediación de consumo o medidas preventivas y educativas que contribuyan a disminuir la conflictividad en materia de consumo. Por otra parte, la referida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, hace conveniente, además de regular la mediación de consumo en Andalucía, establecer el procedimiento que han de seguir las entidades mediadoras andaluzas para obtener su acreditación ante la Comisión Europea.

En definitiva, existe todo un ámbito del Derecho de Consumo que hasta ahora no ha sido desarrollado que es el referido a los conflictos entre empresas y personas consumidoras, implementando medidas para reducir su aparición y para solucionarlos de la mejor manera.

III

Es necesario, pues, que la Comunidad Autónoma de Andalucía ejerza las competencias que tiene atribuidas por la Constitución española y por su Estatuto de Autonomía, impulsando este nuevo ámbito de las relaciones de consumo. Para ello es preciso abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En efecto, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia se considera oportuno desarrollar el mandato contenido en el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, regulando el procedimiento de mediación de consumo, la información y aplicación de reclamaciones que han de prestar los servicios de atención al cliente, así como mejorar el funcionamiento del órgano administrativo “Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía”. Por otra parte, resulta muy conveniente ser coherentes con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, puesto que las entidades mediadoras andaluzas habrán de regirse por unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad en la resolución de litigios sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y un procedimiento para que las entidades mediadoras puedan acreditarse como tales ante la Comisión Europea. También resulta necesario regular los requisitos de los Servicios de Atención al cliente y los mecanismos para su verificación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica en tales ámbitos.

En cuanto al cumplimiento del principio de proporcionalidad, la nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios, al suponer la regulación de aspectos que hasta el momento no habían sido objeto de ninguna otra norma autonómica. Es el caso de las medidas preventivas, que son novedosas y que procuran lograr el equilibrio entre una necesaria cultura de minimización del riesgo conflictual y la libertad de empresa.

Por lo que se refiere al principio de seguridad jurídica, éste queda garantizado por el cumplimiento de los principios y requisitos exigidos por la normativa estatal y europea antes citada, así como del Estatuto de Autonomía para Andalucía. En el caso de la regulación de la mediación de consumo, además de la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se ha tenido en cuenta la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Y en la regulación de la gestión del arbitraje de consumo se ha cuidado mucho el no vulnerar el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de Administración de Justicia y de legislación procesal, respectivamente.

Respecto al principio de transparencia, éste queda garantizado por cuanto se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas, en primer lugar, mediante la consulta pública previa que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y posteriormente mediante el trámite de audiencia pública a las entidades y asociaciones interesadas, así como el trámite de información pública.

En cuanto al cumplimiento del principio de eficiencia, éste queda cumplido ya que el principal objetivo de la Ley es disminuir la conflictividad de consumo y, en su defecto, que los litigios que finalmente surjan se resuelvan de una manera ágil, sencilla, de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. A través de las medidas preventivas que establece la Ley y de los mecanismos de

resolución de conflictos se pretende reducir de manera notable no sólo los procedimientos judiciales, con el consiguiente ahorro de recursos para la Administración de Justicia, sino también los propios procedimientos administrativos de inspección, sancionadores o de resolución administrativa de reclamaciones.

Por último, debe destacarse la labor desarrollada por la Escuela Andaluza de Salud Pública S.A. y la Dirección General de Consumo que han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones y del arbitraje de consumo, aplicando la metodología LEAN, elaborando un informe de evaluación inicial y sendas propuestas de Plan de Actuación. Buena parte de estas propuestas han sido analizadas en las I y II Jornadas Anuales de Consumo, en los encuentros técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, y en el Congreso Internacional celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, los días 28 y 29 de noviembre de 2016, bajo el título «la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo a examen: el nuevo Derecho europeo y la reforma del sistema español». También se ha contado con la participación y aportaciones del grupo de trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo y, por último, se han mantenido reuniones en las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas Sociales con los representantes de las empresas, profesionales, personas consumidoras y universidades de cada provincia de Andalucía.

IV

La Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo consta de 108 artículos, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y cuatro Disposiciones Finales. Los artículos se estructuran en seis Títulos.

El Título I contiene una serie de disposiciones generales referidas al objeto y finalidad de la Ley, su ámbito de aplicación y un listado de definiciones de los términos y conceptos utilizados en la norma. La finalidad guarda similitudes con la de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, si bien el objeto específico de la Ley andaluza es diferente y bastante más amplio, abarcando tanto el desarrollo de una cultura preventiva, la participación y una Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, así como la regulación de materias como los servicios de atención al cliente, la mediación, la acreditación de las entidades mediadoras y los aspectos del arbitraje de consumo que no son competencia estatal.

El Título II trata de la prevención de los conflictos de consumo. En el mismo se establecen una serie de medidas, estructuradas en tres capítulos, relativas a la prevención, la concertación y la cooperación en materia de consumo. Todas ellas están dirigidas a fomentar una cultura del diálogo y la concertación en las relaciones de consumo, de tal manera que se logre disminuir la conflictividad entre personas consumidoras y usuarias y empresas y profesionales.

En el Capítulo I se contienen medidas preventivas. Así, se garantiza la existencia de un Servicio Público gratuito y multicanal de información general en materia de consumo denominado “Consumo Responde”. Se regulan las características básicas del servicio y la participación en el mismo de las organizaciones empresariales y de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía. Dentro de este capítulo también se contempla el fomento de las acciones informativas y formativas, y se regula una medida novedosa como es la obligación de que todas las grandes superficies minoristas de Andalucía cuenten con un punto informativo destinado a garantizar la información de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y facilitar la gestión de sus reclamaciones.

También se recogen otras medidas preventivas, así en materia educativa, destaca el mandato de diseñar y ejecutar acciones formativas, de las que serán corresponsables las Consejerías competentes en

materia de educación y consumo. En materia inspectora, se establece la obligación de la Consejería competente en materia de consumo de publicar los datos actualizados tanto de las campañas de inspección ejecutadas, como los protocolos de inspección de las que se van a llevar a cabo con el objetivo de dar seguridad jurídica a empresas y profesionales, que sabrán en todo momento qué aspectos de su actividad van a ser inspeccionados y en qué términos.

También se ha de destacar la obligación de empresas y profesionales de informar de la existencia de mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo a los que pudieran estar adheridos, el tratamiento que ha de darse a las hojas de quejas y reclamaciones o la adhesión obligatoria de las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía tanto al Sistema Arbitral de Consumo como a aceptar la mediación en consumo.

Por último, como medidas preventivas en materia turística se establecen una serie de materias en las que se colaborará entre las Consejerías competentes.

El Capítulo II se ocupa de los órganos de participación y concertación, que son el Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo. Se pretende mejorar su funcionamiento, respetando la representación actualmente existente de las organizaciones empresariales y de personas consumidoras y usuarias, pero dando entrada a otros actores, públicos y privados, que pudieran aportar una visión relevante de los asuntos concretos que en cada momento puedan ser tratados.

El Capítulo III crea el Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo como órgano colegiado que permitirá una mejor cooperación entre las entidades de resolución de conflictos de consumo en Andalucía. Se regula también el Plan Estratégico de Consumo.

El Título III de la Ley regula un elemento esencial para la prevención y la solución de los conflictos entre empresas y personas consumidoras, los Servicios de Atención al Cliente para aquellas empresas que, directa o indirectamente, tengan en su plantilla a más de 100 trabajadores. En las grandes empresas, con miles de clientes, inevitablemente se generan situaciones que una buena comunicación puede evitar que deriven en un conflicto. Por otra parte, en caso de que aquel se produzca, la primera instancia a la que debe acudir la persona consumidora para resolverlo es la propia empresa que, sin duda, debiera ser la principal interesada en resolverlo de manera satisfactoria. Disponer de un servicio de atención al cliente eficaz, que atienda adecuadamente a su clientela, debiera ser no sólo una obligación impuesta por una Ley sino un elemento constitutivo de la propia empresa. A este respecto, es interesante destacar que otras Comunidades Autónomas sí han desarrollado esta materia. El presente título se estructura en tres capítulos.

El Capítulo I contiene las disposiciones generales aplicables a la materia.

El Capítulo II fija los requisitos de dichos Servicios.

El Capítulo III establece unos sistemas de evaluación del nivel de calidad de los servicios de atención al cliente y la necesidad de realizar una auditoría, con publicidad de sus resultados.

El Título IV está dedicado a la mediación de consumo. El Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia exclusiva para regular el procedimiento de mediación y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, permite que las Comunidades Autónomas con competencias y legislación en mediación de consumo, se conviertan en autoridades acreditadoras. Hasta el momento la mediación de consumo en Andalucía no se encontraba regulada en ninguna norma y se lleva a cabo de manera muy diversa según el órgano que la tramite. Todo ello iba en perjuicio de la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Con esta Ley se pretende regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no

tanto para establecer un mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. Este Título se estructura en cuatro capítulos.

El Capítulo I establece una serie de disposiciones generales sobre la materia. El Capítulo II regula el procedimiento de mediación de consumo en Andalucía, se trata de un procedimiento obligatorio para todas aquellas entidades que deseen acreditarse como entidades mediadoras. Se establece que la mediación habrá de ser gratuita en todo caso. Se excluyen de esta mediación todas aquellas materias en las que no existe una relación de consumo. El inicio del procedimiento siempre será a instancia de la persona consumidora.

El Capítulo III trata de las personas y las Entidades Mediadoras y se estructura en dos secciones.

En la Sección primera se define a la persona mediadora, se establecen unos requisitos mínimos de cualificación y experiencia para las mismas, así como una serie de garantías para poder preservar la independencia e imparcialidad en su actuación.

En la Sección segunda se regulan las Entidades Mediadoras de Andalucía. Se opta por un sistema público e institucional. Ninguna de estas Entidades Mediadoras podrá cobrar por sus servicios.

El Capítulo IV regula el procedimiento de acreditación de las Entidades Mediadoras de Consumo de Andalucía. Se sigue el procedimiento establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, siendo la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo la autoridad competente para dicha acreditación.

El Título V está dedicado al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía. El arbitraje de consumo es una competencia exclusiva del Estado de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1, 5.^a y 6.^a de la Constitución. No obstante, la gestión de esta competencia estatal la realizan las administraciones públicas autonómicas, provinciales y municipales en virtud de Convenios. Así, mediante la Resolución de 27 de diciembre de 1993, de la Dirección General de Alta Inspección y Relaciones Institucionales, se dio publicidad al Acuerdo de 3 de diciembre de 1993 suscrito entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Andalucía para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Y debe recordarse que la Comunidad Autónoma de Andalucía de conformidad con el artículo 47.1 del Estatuto de Autonomía de Andalucía asume competencias exclusivas sobre la estructura y regulación de los órganos administrativos públicos de Andalucía y sobre la regulación de los procedimientos de mediación y la aplicación de reclamaciones. Por su parte, la Administración Local tiene autonomía y capacidad de regular sus propias estructuras, órganos y procedimientos para el ejercicio de sus competencias, de conformidad con los artículos 4, 5, 7 y 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Este Título, que se estructura en cuatro capítulos, tiene como finalidad regular todos aquellos aspectos de la gestión del órgano administrativo “Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía”. El resto de Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas (municipales y provinciales) mantendrán, su autonomía al estar adscritas a Administraciones Públicas diferentes. Sin embargo, aquellas que deseen formar parte de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, del Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo, o acceder a subvenciones otorgadas por la Junta de Andalucía, sí deberán seguir los principios y requisitos que se establecen en el presente Título.

El Capítulo I contiene una serie de disposiciones generales referidas todas ellas a la gestión del arbitraje de consumo, a los modelos de formularios y a la actuación de las empresas adheridas.

El Capítulo II regula la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Hasta el momento, y a pesar de llevar funcionando 25 años, ninguna norma autonómica se ha ocupado de regular dicho órgano.

El Capítulo III regula una materia muy demandada tanto por las asociaciones empresariales como por las de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, esto es la regulación de un Estatuto de quienes desempeñan la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo autonómica.

El Capítulo IV trata de la mediación en el procedimiento arbitral, una materia que expresamente está excluida del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al ser de competencia autonómica. Este capítulo introduce pequeñas particularidades y se remite al Título IV de la presente Ley.

El Título VI se dedica a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo. Se fijan las categorías que componen la red (oficina de información, entidad mediadora, Junta Arbitral de Consumo, empresa y organización de personas consumidoras), los requisitos básicos de cada una de ellas, el procedimiento de adhesión, el funcionamiento y los derechos y deberes de sus miembros.

La disposición transitoria establece que la ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor. También contiene la ley una disposición derogatoria expresa.

Respecto a las disposiciones finales, se modifican la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.

TÍTULO I

Disposiciones Generales*Artículo 1. Finalidad y objeto.*

1. Esta Ley tiene como finalidad prevenir la aparición de conflictos de consumo, así como establecer mecanismos que sean rápidos, accesibles, útiles, eficaces, justos y basados en criterios de calidad, para resolver aquellos que se produzcan entre personas consumidoras y usuarias con empresas o profesionales que presten sus servicios o comercialicen sus bienes en Andalucía.
2. A estos efectos, la presente Ley tiene como objeto:
 - a) Establecer las acciones de las Administraciones Públicas y los agentes de consumo que desarrollen una cultura preventiva y ayuden a evitar que surjan los conflictos de consumo en Andalucía.
 - b) Fijar los requisitos de los servicios de atención al cliente de las empresas y profesionales que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía.
 - c) Regular el Servicio Público de mediación de consumo y la acreditación de las entidades mediadoras en Andalucía.
 - d) Regular aspectos de la gestión del arbitraje de consumo, y expresamente la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
 - e) Desarrollar una Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo para facilitar la cooperación entre Administraciones Públicas y organizaciones empresariales y de personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
 - f) Promover la participación y la colaboración de las organizaciones profesionales y empresariales, así como de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía en la resolución de conflictos de consumo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de la Ley.

1. Esta Ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas, empresas y profesionales que prestan servicios o comercializan bienes, organizaciones profesionales, empresariales y de personas consumidoras y usuarias, y ciudadanía en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:
 - a) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por las empresas contra las personas consumidoras y usuarias.
 - b) Los litigios entre empresas.
 - c) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
 - d) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.

- e) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- f) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de esta ley se entenderá por:

- a) «Entidad de resolución alternativa»: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.
- b) «Procedimiento de resolución alternativa»: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.
- c) «Servicios de atención al cliente»: medios que la empresa pone a disposición de sus clientes, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.
- d) «Servicios básicos»: aquellos servicios de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. En todo caso, se considerarán servicios básicos, los servicios de suministros de agua, electricidad (distribución y comercialización) y gas (distribución y comercialización de gas canalizado o envasado), los servicios de telecomunicaciones, los servicios de transportes, y los servicios financieros y de seguros, así como cualquier otro que se determine reglamentariamente.

TÍTULO II

La prevención de conflictos de consumo

CAPÍTULO I

Medidas preventivas

Artículo 4. *Plataforma multicanal de información.*

1. La Consejería competente en materia de consumo mantendrá una plataforma multicanal de información en materia de consumo denominada “Consumo Responde”.
2. Los canales de información de la plataforma “Consumo Responde” serán, al menos, los siguientes:
 - a) Un portal web accesible, adaptado a personas con discapacidad, y con traducción de sus principales contenidos a los idiomas más utilizados en la Comunidad Autónoma de Andalucía por turistas y residentes.

- b) Un teléfono gratuito de atención personal y resolución de consultas generales en materia de consumo.
 - c) Una dirección de correo electrónico de atención personal y resolución de consultas generales en materia de consumo.
 - d) Participación en las principales redes sociales telemáticas para la difusión de información de interés general para la ciudadanía y atención de consultas generales en materia de consumo.
3. La plataforma “Consumo Responde” prestará especial atención a la información sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias y los mecanismos existentes para la resolución de conflictos de consumo, contando con una oficina virtual donde presentar reclamaciones y conocer el estado de tramitación de las mismas.
 4. Las organizaciones empresariales y las de personas consumidoras y usuarias que tengan la consideración de más representativas participarán en el diseño, planificación y seguimiento de la plataforma “Consumo Responde”.

Artículo 5. Fomento de acciones informativas y formativas.

La Consejería competente en materia de consumo fomentará e incentivará la realización de acciones informativas y formativas de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, así como de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo existentes, por parte de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

Artículo 6. Puntos informativos en grandes superficies minoristas.

1. Para garantizar la información de sus derechos a las personas consumidoras y usuarias y facilitar la gestión de sus reclamaciones, todas las grandes superficies minoristas en Andalucía deberán contar con un punto informativo con conexión a la plataforma multicanal Consumo Responde.
2. El punto informativo, previsto en el número anterior, habrá de ser visible, de fácil acceso y en el que no se realicen labores comerciales. Su horario de funcionamiento será similar al de los comercios integrados en la gran superficie comercial.

Artículo 7. Coordinación con la Administración Educativa.

La Consejerías competentes en materia de consumo y educación diseñarán y ejecutarán de manera coordinada actividades formativas que tendrán como objetivo un mejor conocimiento por parte de la comunidad educativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, de los mecanismos de información y de resolución de conflictos, así como el fomento de un consumo responsable, ético y solidario.

Artículo 8. Publicidad de actuaciones inspectoras.

La Consejería competente en materia de consumo publicará en la plataforma “Consumo Responde” y mantendrá actualizados los datos relativos a las campañas de inspección planificadas, con objeto de facilitar a las empresas y profesionales los aspectos de su actividad que van a ser inspeccionados y en qué términos, así como las ejecutadas.

Artículo 9. Información sobre mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

Las empresas y profesionales que comercialicen bienes o presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía están obligadas a informar expresamente si están adheridos o aceptan el Sistema Arbitral de Consumo, la mediación o cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos o si, por el contrario, los rechazan. A tal efecto, en el primer caso, las empresas y profesionales exhibirán en sus comunicaciones postales y electrónicas, publicidad, facturas, albaranes, presupuestos, establecimientos y portales electrónicos los distintivos correspondientes de los sistemas a los que se encuentran adheridos o aceptan, así como información de las posibles limitaciones de dicha adhesión y dirección postal o electrónica donde las personas consumidoras y usuarias pueden dirigir las posibles reclamaciones.

Artículo 10. Hojas de quejas y reclamaciones.

1. Las hojas de quejas y reclamaciones establecidas por la Administración de la Junta de Andalucía son un formulario que tiene como finalidad:
 - a) Ayudar a la persona consumidora y usuaria a poner en conocimiento de la empresa o profesional la existencia de una incidencia, queja o reclamación relativa a un servicio que se le ha prestado, un bien que ha adquirido, una información que ha recibido o cualquier otra circunstancia relacionada con el desempeño de la actividad empresarial o profesional.
 - b) Proporcionar a la empresa o profesional un conocimiento directo de los índices de calidad en sus prestaciones de servicios o comercializaciones de bienes.
 - c) Promover una resolución de los conflictos de consumo a través de la negociación directa entre personas consumidoras y usuarias y empresas y profesionales.
 - d) Facilitar a las personas consumidoras y usuarias y a las empresas y profesionales el acceso a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo.
 - e) Poner en conocimiento de la Administración de consumo la posible comisión de infracciones administrativas.
 - f) Obtener, en su caso, de la Administración de consumo, una propuesta de solución no vinculante o un pronunciamiento expreso en el que se analice el conflicto planteado, las actuaciones realizadas y se asista a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.
2. Todas las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos sin que pueda obligarse a la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento. Asimismo, deberán exhibir carteles u otros soportes indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.
3. Las empresas o profesionales que reciban una hoja de quejas y reclamaciones deberán contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado, de manera que quede constancia de dicha respuesta, en el plazo máximo de un mes contado desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma. En el escrito de respuesta la empresa o profesional propondrá una solución a la queja o

reclamación planteada y deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad.

Artículo 11. *Mediación y arbitraje*

1. Las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía deberán estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, así como aceptar la mediación en consumo siempre que presten servicios o comercialicen bienes a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
2. Las Administraciones Públicas de Andalucía, en sus licitaciones públicas, contrataciones y concesiones públicas valorarán positivamente la adhesión empresarial a mecanismos alternativos de resolución de litigios de consumo como la mediación y el arbitraje.
3. Las Administraciones Públicas de Andalucía, en sus procedimientos sancionadores en materia de consumo, valorarán como circunstancia atenuante la adhesión de la empresa o profesional a mecanismos alternativos de resolución de litigios de consumo como la mediación y el arbitraje, siempre que sea previa a la comisión de los hechos constitutivos de infracción.

Artículo 12. *Colaboración entre las Consejerías competentes en materia de consumo y turismo.*

Las Consejerías competentes en materia de consumo y turismo colaborarán en las siguientes materias relacionadas con la resolución de conflictos:

- a) Formación y asesoramiento en técnicas de resolución de conflictos.
- b) Colaboración en el diseño, edición y ejecución de material informativo y acciones formativas.
- c) Intercambio de información estadística acerca de las reclamaciones y denuncias recibidas, y sanciones impuestas.
- d) Colaboración en la creación de instrumentos para el análisis y detección de infracciones frecuentes colaborando con el Plan de Inspección de Turismo de Andalucía.

CAPÍTULO II

La concertación

Artículo 13. *El Consejo Andaluz de Consumo.*

1. El Consejo Andaluz de Consumo es el supremo órgano consultivo, de participación, de diálogo, de prevención de conflictos y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, recibiendo para ello el apoyo necesario de la Administración de la Junta de Andalucía.

El Consejo tendrá la naturaleza de órgano de participación administrativa y social de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía

2. Son funciones del Consejo Andaluz de Consumo:

- a) Emitir informes y dictámenes en materia de consumo sobre las consultas que se le planteen por los órganos y organismos que se determinen reglamentariamente.
- b) Actuar como órgano de concertación, diálogo y cooperación en materia de consumo, a fin de prevenir los conflictos y facilitar la solución de los que puedan producirse en materia de consumo.
- c) Promover la colaboración y el diálogo entre las Administraciones Públicas, las organizaciones empresariales y las de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Formular propuestas relativas a la protección y defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- e) Promover la información veraz, la formación, la educación, la cultura preventiva y los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.
- f) Promover el consumo éticamente responsable, socialmente justo, solidario y medio ambientalmente sostenible.
- g) Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan para el adecuado cumplimiento de sus fines.

3. Su composición es la siguiente:

- a) La Presidencia, que la ostentará la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo o persona en quien delegue.
- b) Vicepresidencia primera, que la ostentará la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo.
- c) Vicepresidencia segunda, que corresponderá a una persona que designe la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- d) Las vocalías que reglamentariamente se establezcan, teniendo que haber, como mínimo, representantes de:

1º La Administración de la Junta de Andalucía y, especialmente, de las Consejerías con competencias en materia de consumo, comercio, turismo, educación, industria, telecomunicaciones, medio ambiente, agricultura e interior.

2º Las Entidades Locales de Andalucía, a través de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

3º Las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, a través de las organizaciones que ostenten la condición de más representativas.

4º Las empresas y profesionales de Andalucía, a través de la organización de ostente la condición de más representativa.

5º Representantes de la economía social, el cooperativismo y aquellas otras organizaciones y entidades andaluzas, en función del interés social en los supuestos en los que los asuntos a tratar así lo justifiquen.

4. Se garantizará la composición equilibrada entre hombres y mujeres en su composición de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 12/2007, de 26 noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.
5. El Consejo Andaluz de Consumo podrá desarrollar actuaciones concretas a través de órganos subordinados de ámbito sectorial o grupos de trabajo específicos que pudieran establecerse por tiempo indefinido o por duración determinada. La constitución, modificación o supresión de tales órganos se realizará por acuerdo de los asistentes al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. Cada órgano sectorial o grupo de trabajo contará con un reglamento que especificará su funcionamiento y composición.
6. Reglamentariamente se establecerá su régimen jurídico.

Artículo 14. Los Consejos Provinciales de Consumo.

1. En cada provincia andaluza existirá un Consejo Provincial de Consumo como órgano consultivo, de participación, de diálogo, de prevención de conflictos y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial que le es propio.
2. Cada Consejo Provincial de Consumo desempeñará sus funciones dentro de su ámbito territorial, debiendo elevar al Consejo Andaluz de Consumo aquellas cuestiones que excedan dicho ámbito o cuya relevancia así lo justifique.
3. El Consejo Provincial de Consumo podrá desarrollar actuaciones concretas a través de los órganos subordinados de ámbito sectorial o grupos de trabajo específicos que pudieran establecerse por tiempo indefinido o por duración determinada. La constitución, modificación o supresión de tales órganos se realizará por acuerdo de los asistentes al Pleno del Consejo Provincial de Consumo que deberá ser ratificado por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. Cada órgano sectorial o grupo de trabajo contará con un reglamento que especificará su funcionamiento y composición.
4. Reglamentariamente se establecerá su régimen jurídico.

CAPÍTULO III

Mecanismos de cooperación y coordinación interadministrativos

Artículo 15. El Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo.

1. Se crea el Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo como órgano colegiado de participación administrativa y social de los establecidos en el artículo 20 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, adscrito funcionalmente a la Consejería competente en materia de consumo, para la representación, participación y cooperación en materia de mediación y arbitraje de consumo.
2. Son funciones del Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo:
 - a) El debate y el acuerdo de medidas dirigidas al fomento de la cooperación y la coordinación entre las Administraciones Públicas con competencias en mediación y arbitraje de consumo en Andalucía.

- b) El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo y mediación en Andalucía.
 - c) La aprobación de una memoria anual del arbitraje y la mediación de consumo en Andalucía.
 - d) La aprobación, el fomento y el desarrollo de programas y acciones formativas para personas mediadoras y que desempeñan la función arbitral, así como la fijación de los criterios de honorabilidad, cualificación y demás requisitos para su acreditación o inscripción en el censo correspondiente.
 - e) La elaboración de directrices y recomendaciones generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión tanto al Sistema Arbitral de Consumo, como a la mediación de consumo, así como sobre los supuestos de admisión de las solicitudes de mediación y arbitraje.
 - f) La aprobación de planes estratégicos de impulso de la mediación y el arbitraje de consumo en Andalucía.
 - g) La habilitación de instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales de Consumo, las personas árbitras, las Entidades Mediadoras y las personas mediadoras.
 - h) La elaboración, edición y divulgación de informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de oficio o a instancia de alguna Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía o Entidad Mediadora.
 - i) La edición y divulgación de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo.
 - j) El fomento del intercambio de información entre las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas y entidades mediadoras, especialmente en lo referido al censo de empresas adheridas, datos estadísticos y criterios de admisión.
3. El Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo está compuesto por:
- a) La Presidencia, que corresponderá a la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo.
 - b) La Vicepresidencia, que corresponderá a una persona designada por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
 - c) El número de Consejeros que se determine reglamentariamente, garantizándose la representación de las Juntas Arbitrales de Consumo municipales y provinciales, de las Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras, de las personas mediadoras y de quienes desempeñan la función arbitral en Andalucía.

La Secretaría del Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo corresponderá a la persona titular de la Jefatura del Servicio competente en materia de mediación y arbitraje de consumo, de la Consejería competente en materia de consumo.

4. Reglamentariamente se establecerá su régimen jurídico.

Artículo 16. *Plan Estratégico de Consumo*

1. La Consejería competente en materia de consumo, en coordinación con el resto de Consejerías, especialmente las competentes en materia de comercio, turismo, educación, interior, telecomunicaciones, industria, medio ambiente y agricultura, las Administraciones Locales y con participación de las organizaciones profesionales y empresariales, y las de personas consumidoras y

usuarias de Andalucía, definirá un Plan Estratégico de Consumo, con el fin de garantizar los derechos y legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, a través de:

- a) La formación y la información.
 - b) La promoción de un consumo responsable.
 - c) Los mecanismos de resolución de conflictos.
 - d) El control del mercado.
 - e) El fomento del asociacionismo.
 - f) La vertebración en todo el territorio.
 - g) La participación de los agentes implicados.
 - h) El desarrollo de derechos.
2. El Plan estará basado en el análisis de la situación, la experiencia previa y el conocimiento existente en la materia, deberá ser coherente con las recomendaciones nacionales e internacionales sobre la materia y atender a la contextualización de nuestro entorno.
 3. El Plan será revisado de forma continua, por una Comisión cuya composición y funcionamiento se determinarán reglamentariamente, sin perjuicio de que periódicamente se realice una evaluación global de resultados.
 4. El Plan Estratégico de Consumo estará orientado a la consecución de los siguientes objetivos:
 - a) Mejorar la información y la formación a la ciudadanía con la finalidad de capacitarla para ejercer sus derechos en materia de consumo de forma real y efectiva, desarrollando vías de coordinación y colaborando con otras Instituciones.
 - b) Proporcionar un servicio público de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas, de calidad, accesible, simple y ágil, alternativo a la jurisdicción ordinaria.
 - c) Garantizar los derechos de las personas consumidoras desarrollando medidas de vigilancia y corrección del mercado e impulsando líneas de colaboración con el sector empresarial
 - d) Impulsar la participación efectiva y coordinación de todos los agentes implicados para garantizar la eficacia, transparencia, calidad y buena orientación de las actuaciones en materia de consumo.
 - e) Consolidar y promocionar Servicios de Consumo de primer nivel en las Entidades Locales.
 - f) Consolidar la estructura organizativa de consumo con medios humanos y materiales suficientes, orientados a los resultados y próxima a la ciudadanía, y en coordinación con los distintos órganos administrativos que afectan a las personas consumidoras, e integrando la igualdad de género en sus actuaciones.
 - g) Disponer de profesionales capacitados, motivados y comprometidos con la defensa de los derechos de las personas consumidoras.
 5. El Plan podrá contemplar igualmente medidas de fomento e incentivación a la innovación y buenas prácticas relacionadas con la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, así como con la prevención y solución de los conflictos de consumo.
 6. A propuesta de la Consejería competente en materia de consumo, el Consejo de Gobierno formulará y aprobará el Plan, y establecerá los mecanismos de coordinación y actuación necesarios para su implantación y desarrollo.

TÍTULO III

Los servicios de atención al cliente.

CAPÍTULO I

Disposiciones GeneralesArtículo 17. *Requisitos*

1. Las empresas que cuenten en su plantilla, directa o indirectamente, con más de 100 personas trabajadoras, sean prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes en Andalucía, y estén incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio eficaz y accesible de atención al cliente, que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente. Este servicio de atención al cliente se entiende sin perjuicio de la obligatoriedad de toda persona que preste servicios o comercialice bienes de disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones y de cumplir la normativa referida a las mismas.
2. En particular, los servicios de atención al cliente deberán permitir a la persona consumidora:
 - a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado o del bien adquirido u ofertado.
 - b) Acceder a una información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio.
 - c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al bien adquirido o servicio contratado u ofertado.
 - d) Tener constancia documental de las quejas y reclamaciones presentadas, así como del estado de tramitación de las mismas.
 - e) Hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos.
 - f) Obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.
 - g) Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al cliente, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.
 - h) Resolver el contrato o dar de baja el servicio contratado, siempre que la contratación o el alta en el servicio haya podido realizarse por el mismo medio.
3. Reglamentariamente se determinarán las condiciones en que las empresas deberán informar a sus clientes, especialmente respecto a las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será comunicada por las empresas prestadoras del servicio de forma inmediata, una vez tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.
4. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de no discriminación y accesibilidad universal.

Artículo 18. *Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.*

1. Las empresas indicadas en el artículo 17.1 deberán admitir, en todo caso, la vía telefónica y los medios electrónicos para la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias. En el caso de empresas prestadoras de los servicios básicos, definidos en el artículo 3 de la presente Ley, el horario de atención no presencial a la persona usuaria será de 24 horas los 365 del año. Estas empresas prestadoras de servicios básicos deberán contar, además y como mínimo, con una oficina en cada provincia andaluza en que presten sus servicios, que permita una atención presencial a los clientes, así como la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias en horario, al menos, de cinco horas al día, cinco días a la semana.
2. En caso de que en el plazo establecido en el artículo 28.1, la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, las empresas indicadas en el artículo 17.1 adheridas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al cliente el acceso al mismo, siempre que satisfaga los requisitos previstos en la presente Ley y en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la 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 litigios en materia de consumo.
3. La respuesta a la queja o reclamación se realizará en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato.

CAPÍTULO II

Requisitos del Servicio

Artículo 19. *Información sobre el servicio de atención al cliente.*

1. Antes de la celebración del contrato, el prestador de servicios proporcionará a las personas consumidoras y usuarias de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:
 - a) Medios de interlocución disponibles.
 - b) Mecanismo que garantice al cliente la constancia de la formulación o presentación de quejas o reclamaciones y de incidencias.
 - c) Medio que facilite al cliente el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que sea persona interesada y que ha de ser inteligible, viable y fácilmente accesible.
 - d) Tiempo previsto para la resolución de los distintos tipos de incidencias posibles.
 - e) Medios para comunicar la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.
 - f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y cómo puede acceder a ellos.

2. La información sobre el Servicio formará parte de los contratos celebrados por la empresa prestadora de servicios y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá en todo caso en su página web.
3. En las facturas por la prestación de los servicios deberá figurar, al menos, una dirección postal, un número de teléfono gratuito y una dirección de correo electrónico de los servicios de atención al cliente de la compañía.
4. Si la dirección postal que el prestador de servicios ha proporcionado a las personas consumidoras y usuarias es distinta a la correspondiente a su domicilio social o a la que aparezca en la web de la entidad, será válida la queja o reclamación presentada en cualquiera de esos domicilios.

Artículo 20. *Atención personalizada.*

1. Cuando una queja o reclamación, solicitud de información, comunicación de avería u otra incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa prestadora del servicio ha de garantizar una atención personal directa al cliente. Se considera atención personal directa la ofrecida a través de un operador o agente que contesta a la persona usuaria en tiempo real, que deberá identificarse a ésta.
2. En caso de atención telefónica, deberá garantizarse, en todo caso, el derecho de la persona consumidora y usuaria a una atención personalizada por un operador humano que, sin coste para el cliente que efectúa la llamada, facilite la información a la que se refiere el apartado primero de este artículo de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible, a la que podrán acceder voluntariamente. En especial, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente.
3. Las personas que presten la atención a las personas usuarias deberán contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.
4. Por Orden de la Consejería competente en materia de consumo se determinará la formación necesaria para el personal que preste atención personalizada a las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 21. *Atención gratuita.*

1. Las empresas deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para facilitar información y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias.
2. Se prohíbe la utilización de números no gratuitos y, en especial, de tarificación adicional como medios de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente.

Artículo 22. *Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del Servicio de atención al cliente.*

1. Las empresas deberán implantar un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente, mediante la asignación de un número o clave identificativa a cualquier queja, reclamación o incidencia comunicada por el cliente.

2. Los servicios de atención comunicarán al cliente el número o clave identificativa de cada queja, reclamación o incidencia presentada, de modo que la simple referencia a tal número o clave permita al personal de atención y al cliente seguir el estado de tramitación de la misma de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

Artículo 23. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

1. Independientemente del medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el Servicio de atención al cliente ha de entregar justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha y hora de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso.
2. La persona consumidora deberá facilitar los datos necesarios para la entrega, debiendo, en cualquier caso, solicitarlos el servicio de atención al cliente cuando éste no los facilite directamente.

Artículo 24. Cierre de incidencias.

Las causas de cierre de incidencias estarán determinadas contractualmente. En ningún caso podrá cerrarse una incidencia por caducidad no imputable al cliente.

Artículo 25. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. En todo caso, en las empresas prestadoras de los servicios básicos, definidos en el artículo 3.d) de la presente Ley, el servicio de atención al cliente estará disponible 24 horas, 365 días al año.

Artículo 26. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

Como regla general, los servicios de atención serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, no obstante, cuando esto no sea posible, preverán medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad.

Artículo 27. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente deberá estar claramente identificado en relación con las otras actividades de la empresa, de manera que permita al cliente tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver quejas o reclamaciones e incidencias. En ningún caso se aprovechará la formulación de reclamaciones, quejas o incidencias por el cliente para ofrecer productos, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada.

Artículo 28. Plazo de resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las quejas, reclamaciones o incidencias serán solucionadas en el plazo máximo de un mes desde su presentación salvo que la normativa sectorial establezca otro diferente. Sin perjuicio de lo anterior en las empresas prestadoras de los servicios básicos definidos en el artículo 3.d) de la presente Ley, el tiempo de respuesta de la primera atención a la incidencia no superará las tres horas como máximo.

2. Si la atención es telefónica, el tiempo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que la persona consumidora se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será de menos de un minuto para más del 90 por ciento de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. El número de llamadas no atendidas por causas no imputables al cliente no excederá del 5 por ciento de las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente.

Artículo 29. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido y la profesionalidad de los responsables del servicio, expresada con una puntuación entre 1 y 5. Los datos estadísticos anuales obtenidos habrán de ser publicados en la página web de la empresa y estarán sujetos a la comprobación de la Administración de Consumo.

CAPÍTULO III

Sistemas de Evaluación.

Artículo 30. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá, en todo caso, los requisitos a los que se refiere el Capítulo II del Título III. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios. La Consejería competente en materia de consumo elaborará una guía que sirva de orientación a las empresas para prestar un servicio de atención al cliente de calidad.
2. El sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir tanto su inspección, por los servicios pertinentes de la Administración de Consumo, como su auditoría.
3. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración de consumo, al menos al final del primer trimestre de cada año, una copia actualizada del documento descriptivo referido en el apartado anterior.
4. Reglamentariamente se desarrollarán los criterios y requisitos mínimos que ha de cumplir un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de atención al cliente.

Artículo 31. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención al cliente.

1. Las empresas deberán realizar una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las evaluaciones publicadas o reportadas a lo largo del año respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente.

2. Reglamentariamente se determinará el contenido mínimo de dicha auditoría y el modo en que habrá de publicarse en la página web de la empresa y comunicarse al centro directivo de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.

TÍTULO IV

El servicio público de mediación de consumo

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 32. Concepto y naturaleza

1. Se entiende por Servicio Público de mediación de consumo en Andalucía aquel sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias que han presentado una solicitud de mediación, y las empresas y profesionales, voluntariamente solicitado o aceptado por las partes interesadas, en el que interviene una persona o entidad mediadora que asesora, orienta y asiste a las partes con la finalidad de facilitar el diálogo y la búsqueda por ellas mismas de un acuerdo que ponga fin al conflicto y que, en su caso, podrá emitir una o varias propuestas de solución para su consideración por las partes.
2. El Servicio Público de mediación de consumo no tiene la naturaleza de procedimiento administrativo sin perjuicio de que esté prestado por Administraciones públicas, que estarán sometidas en su actuación a las normas y principios establecidos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 33. Principios informadores.

1. El Servicio Público de mediación de consumo en Andalucía se rige por los principios de voluntariedad, independencia e imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad, buena fe, gratuidad e información transparente a las partes.
2. La voluntariedad tiene como consecuencia que el proceso de mediación sólo podrá iniciarse a instancia de las partes en conflicto, que éstas podrán desistir en cualquier fase del procedimiento anterior a la suscripción del acuerdo que le ponga fin sin alegar causa alguna y que podrán alcanzar los acuerdos que estimen más convenientes para sus intereses.
3. La independencia e imparcialidad es exigida a la persona mediadora en los términos previstos en el artículo 50 de la presente Ley.
4. Las personas mediadoras, las partes y cualquier otra persona que intervenga en el proceso estarán obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento de mediación.

5. La eficacia del proceso de mediación implica un acceso fácil, una tramitación ágil y sin excesivos formalismos, y una resolución rápida, todo ello sin costes desproporcionados para las Administraciones Públicas, cuando sean estas las que realicen la mediación.
6. La equidad supone la igualdad entre las partes en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga sus intereses
7. Las partes y las personas mediadoras deberán actuar con sometimiento a las exigencias de la buena fe, colaborando activamente en el desarrollo del proceso. A ese respecto, se considera contrario a la buena fe que las partes aleguen en su beneficio en otros procedimientos propuestas formuladas dentro del procedimiento de mediación.
8. La gratuidad supone que las Entidades Mediadoras de Andalucía no podrán cobrar a las partes por el desempeño de la labor mediadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 60.
9. Las Entidades Mediadoras Andaluzas, así como sus propias personas mediadoras, deberán garantizar que las partes conocen y comprenden la finalidad de la mediación, sus características esenciales y los compromisos que asumen. En particular, se les informará de forma clara y en un lenguaje comprensible de lo siguiente:
 - a) Que pueden aceptar o rechazar la solución propuesta.
 - b) Que la solución propuesta podría ser menos beneficiosa que la que impusiera un órgano judicial a través de auto o sentencia o un órgano arbitral a través de laudo.
 - c) Que tienen derecho a consultar a una persona que los asesore y a intervenir en el proceso personalmente, mediante representación o acompañadas de una persona que los asesore.
 - d) Que la utilización de la mediación no impide que se pueda intentar solucionar un litigio no resuelto ante otro mecanismo extrajudicial o que se puedan interponer las reclamaciones judiciales que se estimen oportunas.
 - e) El valor jurídico de la solución aceptada.

Artículo 34. *Materias objeto de mediación de consumo.*

1. Podrán ser objeto del Servicio Público de mediación de consumo aquellos conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora, siempre y cuando versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.
2. Quedan excluidas del Servicio Público de mediación de consumo:
 - a) Aquellos conflictos en los que se esté tramitando un procedimiento arbitral de consumo, sin perjuicio de la mediación que proceda dentro de ese procedimiento, exista una litispendencia judicial o haya recaído sentencia o laudo.
 - b) Aquellos conflictos resueltos por un acuerdo entre las partes, adoptado en un proceso previo de mediación realizado por cualquier Entidad Mediadora de Andalucía.
 - c) La negociación directa entre la persona consumidora o usuaria y la empresa o profesional.
 - d) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por las empresas o profesionales contra las personas consumidoras y usuarias.
 - e) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por empresas o profesionales.

- f) Los litigios entre empresas y profesionales.
- g) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- h) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- i) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- j) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.
- k) La mediación realizada por personas o entidades privadas, como actividad profesional.

CAPÍTULO II

El procedimiento de mediación de consumo

Artículo 35. Inicio del procedimiento de mediación.

1. El procedimiento de mediación de consumo en Andalucía se iniciará siempre mediante solicitud de la persona consumidora y usuaria presentada ante cualquier Entidad Mediadora de Andalucía. El modelo de solicitud será establecido reglamentariamente e incluirá necesariamente los datos personales y de contacto de reclamante y reclamado, breve descripción de los hechos, designación de la entidad mediadora y documentos justificativos.
2. Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal.

Artículo 36. Competencia territorial.

1. Será competente para practicar una mediación de consumo aquella entidad incluida en el Registro de Entidades Mediadoras de Consumo de Andalucía que sea designada voluntariamente por las partes en conflicto.
2. En el supuesto de que la persona consumidora y usuaria no designe en su solicitud de mediación a ninguna entidad, será competente para practicar la mediación la de inferior ámbito territorial más cercana a su domicilio, siempre y cuando sea aceptada por la empresa o profesional reclamado.
3. La determinación de la competencia territorial para practicar una mediación de consumo se realizará siempre con carácter previo al examen de los requisitos de admisión.

Artículo 37. Admisión de la solicitud de mediación.

1. La entidad competente para practicar una mediación de consumo no la admitirá cuando concurra alguna de las siguientes causas:
 - a) Que se le presente la solicitud de mediación directamente sin haber presentado previamente una hoja de quejas y reclamaciones a la empresa o profesional reclamado.

- b) Que se le presente la solicitud de mediación antes de que haya transcurrido el plazo previsto en el ordenamiento jurídico para que la empresa o profesional pueda dar contestación a aquella.
 - c) Que el litigio sea frívolo, vejatorio o notoriamente infundado.
 - d) Que alguna entidad de resolución alternativa, órgano jurisdiccional o administrativo estén examinando o hayan examinado el mismo litigio entre las partes.
 - e) Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora y usuaria.
 - f) Que el objeto del conflicto verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
 - g) Que la persona consumidora o usuaria presente la solicitud de mediación transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la empresa reclamada o su servicio de atención al cliente.
2. La comunicación informando la no admisión de la solicitud de mediación habrá de dictarse en el plazo máximo de 21 días naturales a contar desde su recepción y contra la misma no habrá ningún tipo de recurso.
 3. Si en la solicitud de mediación se advirtiesen errores o faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su práctica, se informará de ello a la parte solicitante para que en un plazo de diez días hábiles subsane la deficiencia observada, informándole de que, si no lo hiciese, se procederá a dar por finalizada la mediación.
 4. Las solicitudes de mediación que cumplan todos los requisitos exigidos por la presente Ley serán admitidas para su tramitación por la entidad mediadora que comprobará que la mediación es aceptada por la empresa o profesional como medio para resolver el conflicto. Se entenderá que la empresa o profesional acepta someterse a la mediación si está previamente adherida al Sistema Andaluz de Mediación de Consumo e inscrita en el censo correspondiente, si exhibe el distintivo correspondiente o si manifiesta expresamente a la entidad mediadora que acepta la mediación para un asunto determinado antes del transcurso de 15 días naturales desde que se le comunique la admisión de una solicitud de mediación.
 5. Admitida la solicitud de mediación y comprobada la aceptación de la misma por las partes, en un plazo máximo de 21 días naturales la entidad mediadora informará a ambas de dicha circunstancia y de la persona o personas mediadoras propuestas para practicar la mediación.

Artículo 38. *Información y sesiones informativas*

1. En la misma comunicación de admisión y designación de persona mediadora, la Entidad Mediadora citará a las partes para la celebración de una sesión informativa gratuita para ambas partes o bien las informará por cualquier medio que resulte adecuado. En caso de citarse a las partes a una sesión informativa, la inasistencia injustificada de cualquiera de ellas se entenderá como desistimiento de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión será confidencial.
2. La persona o Entidad Mediadora informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia, así como de las características de la mediación, el posible coste de la actividad probatoria, en su caso, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

3. Las Entidades Mediadoras podrán organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en los apartados 1 y 2 del presente artículo.

Artículo 39. *Pluralidad de mediadores.*

1. Para la práctica de la mediación en un asunto concreto, la Entidad Mediadora podrá designar a una o a varias personas mediadoras inscritas en el Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía.
2. Si por la complejidad de la materia o por la conveniencia de las partes se produjera la actuación de varias personas mediadoras en un mismo procedimiento, éstas actuarán de forma coordinada.

Artículo 40. *Sesión constitutiva.*

1. Admitida la solicitud de mediación, se celebrará una sesión constitutiva, presencial o a distancia, en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:
 - a) La identificación de las partes.
 - b) La designación de la persona mediadora y, en su caso, de la Entidad Mediadora o la aceptación de la designada por una de las partes.
 - c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
 - d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
 - e) La información del coste de la mediación derivados de las pruebas propuestas por las partes o las bases para su determinación.
 - f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
 - g) El lugar de celebración, los mecanismos de comunicación y la lengua del procedimiento.
2. De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por las personas mediadoras. En otro caso, en dicha acta se reflejará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Artículo 41. *Duración del procedimiento.*

La duración del procedimiento de mediación en ningún caso pueda excederse el plazo de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud de mediación.

Artículo 42. *Desarrollo de las actuaciones de mediación.*

1. La persona mediadora convocará a las partes para cada sesión con una antelación mínima de 72 horas, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado. Las sesiones presenciales podrán ser sustituidas, cuando las partes así lo acuerden, por comunicaciones electrónicas.

2. Las comunicaciones entre la persona mediadora y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas.
3. La persona mediadora comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. La persona mediadora no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta.
4. De cada sesión celebrada, presencial o no, se levantará acta que, junto con copia de las comunicaciones y demás documentación, formará parte del expediente de mediación correspondiente. La custodia y confidencialidad de dicho expediente será responsabilidad de la persona mediadora que haya intervenido y de la entidad en la que quede depositado durante al menos cuatro años.

Artículo 43. Terminación del procedimiento.

1. El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándose a la persona o entidad mediadora, bien porque haya transcurrido el plazo de tres meses, así como cuando la persona mediadora aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.
2. La renuncia de la persona mediadora a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a aquella sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar una nueva persona mediadora.
3. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa. El acta deberá ir firmada por todas las partes y por las personas mediadoras y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firma el acta, se hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Artículo 44. El acuerdo de mediación.

1. El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación. En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación de las personas mediadoras que han intervenido y, en su caso, de la entidad mediadora en la cual se ha desarrollado el procedimiento.
2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes.
3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro la persona o entidad mediadora para su conservación.
4. La persona mediadora informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.
5. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.

6. Las partes podrán incorporar al acuerdo de mediación el sometimiento del litigio resuelto al Sistema Arbitral de consumo, solicitando que conozca del asunto un órgano arbitral unipersonal o colegiado y acordando que, iniciado el procedimiento arbitral, presentarán el acuerdo adoptado para su incorporación a un laudo conciliatorio sin necesidad de audiencia. En este supuesto, la persona mediadora deberá informar a las partes de las características esenciales del arbitraje de consumo y de la eficacia jurídica del laudo, debiendo quedar constancia de ello.

Artículo 45. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos.

1. Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.
2. La mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.

Artículo 46. Censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Andaluz de Mediación de Consumo.

Reglamentariamente se regulará un censo de empresas y profesionales que voluntariamente manifiesten su aceptación de la mediación mediante su adhesión al Sistema Andaluz de Mediación de Consumo, así como la utilización de un distintivo que lo acredite.

CAPÍTULO III

Las personas y las Entidades Mediadoras

SECCIÓN 1ª: LAS PERSONAS MEDIADORAS

Artículo 47. Concepto de persona mediadora.

La persona mediadora de consumo es aquella persona física que, formando parte del Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía regulado en el artículo siguiente, ha sido aceptada por las dos partes en un conflicto determinado para facilitar la comunicación entre ellas, promover la comprensión recíproca de sus respectivas posturas e intentar la consecución de un acuerdo, todo ello dentro de la legalidad vigente.

Artículo 48. Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía.

1. Se crea el Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía, adscrito a la Consejería competente en materia de consumo y gestionado por las Delegaciones Territoriales o Provinciales de la misma.

2. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de inscripción y su régimen de funcionamiento.
3. El incumplimiento por la persona mediadora de los deberes establecidos en la presente Ley conllevará, si tales hechos se verifican y oída la persona mediadora, su baja en el Censo por pérdida de las condiciones de aptitud, sin que pueda volver a ser inscrita en un plazo de dos años. Si se trata de personal al servicio de las Administraciones públicas se depurarán las responsabilidades disciplinarias a que, en su caso, haya lugar.
4. La inscripción en el Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía se efectuará, en la forma que reglamentariamente se determine, a solicitud de una Administración Pública, de una organización empresarial o de una asociación de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, y la facultará para actuar como mediadora en cualesquiera conflictos de consumo que se tramiten por una Entidad Mediadora de Andalucía.

Artículo 49. Condiciones y cualificación de las personas mediadoras.

Reglamentariamente se determinarán los requisitos que han de cumplir las personas mediadoras de consumo en Andalucía que, en todo caso, han de reunir las siguientes condiciones:

- a) Hallarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles, que no hayan sido inhabilitadas por Sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.
- b) Poseer un título oficial universitario en materia de mediación o acreditar una experiencia laboral o profesional de, al menos, cinco años en el desempeño de funciones mediadoras, de resolución de conflictos, de información, asesoramiento o tratamiento de reclamaciones en materia de consumo.

Artículo 50. Principios de independencia e imparcialidad.

En el ejercicio de sus funciones, las personas mediadoras deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

- a) Sean nombradas por la persona titular de la Delegación Territorial o Provincial competente en materia de consumo para un mandato no inferior a dos años, sin que puedan ser removidas de sus funciones sin causa justificada.
- b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan con ellas relación personal, profesional o comercial.
- c) En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.
- d) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guarde relación alguna con el resultado del procedimiento.

Artículo 51. Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona mediadora con las partes.

1. Las personas mediadoras están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación con su independencia e imparcialidad y, especialmente, los motivos de abstención previstos en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. En caso de que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la persona encargada de la mediación se debe abstener de continuar con el procedimiento si concurren las causas legales establecidas, debiendo proceder la entidad a la designación de una persona sustituta.
3. Cuando no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones
4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra persona mediadora que resulte competente.
5. Las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de la posibilidad de las partes de retirarse del procedimiento.

Artículo 52. Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas mediadoras dependientes de organizaciones profesionales, empresariales o de personas consumidoras y usuarias.

Cuando las personas mediadoras sean empleadas o retribuidas, total o parcialmente, por una organización profesional o empresarial de la que sea miembro la empresa o profesional reclamado, o por una organización de personas consumidoras y usuarias, se deberá acreditar, además de los restantes requisitos establecidos en la presente Ley, los siguientes:

- a) La existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones.
- b) Que en todo caso su actuación se desarrolle a través de una mediación colegiada compuesta por igual número de representantes de una organización profesional o asociación empresarial y de una organización de personas consumidoras.

Artículo 53. Personas mediadoras empleadas o retribuidas por la empresa reclamada.

No podrán designarse como personas mediadoras en un procedimiento concreto aquellas que sean empleadas o estén retribuidas, total o parcialmente, por las empresas o profesionales reclamados.

Artículo 54. Derechos y deberes de las personas mediadoras.

1. Las personas inscritas en el Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía tienen derecho a:
 - a) Aceptar o rechazar su inscripción en el Censo siempre que no se trate de personal funcionario adscrito a la Consejería competente en materia de consumo.
 - b) Ser indemnizadas por su participación en los procedimientos de mediación, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del acta, en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.
 - c) Determinar su propia competencia en el asunto concreto para cuya mediación hayan sido designadas.
 - d) Verificar que el litigio sea susceptible de mediación de consumo.
 - e) Ejercer su función con independencia y sin presiones de ningún tipo.

- f) Dirigir el procedimiento de mediación en un asunto concreto desde su designación hasta su finalización sin que puedan ser revocadas.
 - g) Ser tratadas por las partes, por la entidad mediadora y por el resto de mediadores con el debido respeto, lealtad y cooperación.
 - h) Realizar solicitudes, mejoras y propuestas con relación a la mejor gestión de la mediación de consumo y a obtener respuesta a las mismas.
 - i) Acceder al expediente completo para cuya intervención ha sido designada.
 - j) Identificarse como mediadora de consumo, a que se le extienda acreditación de tal condición y a que se le certifique su participación.
2. Las personas inscritas en el Censo de Personas Mediadoras de Consumo de Andalucía tienen el deber de:
- a) Actuar con independencia, imparcialidad, objetividad y prudencia en el ejercicio de la función mediadora y cuando intervengan en actos y procedimientos en su calidad de personas mediadoras de consumo.
 - b) Guardar confidencialidad de aquellos asuntos de los que tengan conocimiento en el ejercicio de la función mediadora.
 - c) Tratar con el debido respeto y consideración a las partes en conflicto, a las otras personas mediadoras y al personal de la Entidad Mediadora, cooperando lealmente con ellos para lograr una resolución eficaz y eficiente de los asuntos.
 - d) Revelar a la Entidad Mediadora, a las partes y al resto de personas mediadoras todas aquellas circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad e independencia, así como a abstenerse del conocimiento de los asuntos en los que proceda.
 - e) Practicar de manera diligente su labor mediadora, redactando los escritos de manera comprensible, motivándolos adecuadamente, firmándolos y fechándolos en el plazo máximo de 20 días naturales desde la celebración del acto que lo motive.
 - f) Ejercer la función mediadora de manera personal y directa garantizando la igualdad entre las partes, la audiencia y la contradicción de las mismas.
 - g) Mantener actualizados sus datos personales, profesionales, académicos y de contacto que figuran en el Censo de Personas Mediadoras de Andalucía.
 - h) Asistir a las actividades formativas específicas organizadas por la Administración y la entidad mediadora y mantener actualizados sus conocimientos sobre las materias que son objeto de mediación.
 - i) Seguir las instrucciones que dicte la entidad mediadora o el Consejo Andaluz de Mediación de Consumo para la mejor gestión y ordenación del procedimiento de mediación.
 - j) Cumplir la normativa tributaria, contable, de la Seguridad Social, laboral, de función pública, así como de incompatibilidades que le sean de aplicación.

SECCIÓN 2ª: LAS ENTIDADES MEDIADORAS DE ANDALUCÍA

Artículo 55. Concepto de Entidades Mediadoras de Andalucía.

Las Entidades Mediadoras de Andalucía son aquellas que, dependientes o adscritas a una Administración Pública de Andalucía, tienen entre sus fines la resolución alternativa de litigios de consumo a través de la mediación, y que, reuniendo los requisitos establecidos en la presente Ley, hayan sido acreditadas por la autoridad competente.

Artículo 56. Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía.

1. Se crea el Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía, adscrito a la Consejería competente en materia de consumo, gestionado por las Delegaciones Territoriales o Provinciales de la misma, y que contendrá, en todo caso, la información contenida en el estatuto o reglamento de funcionamiento de cada entidad mediadora pública previsto en el artículo siguiente.
2. Reglamentariamente se determinará el régimen jurídico del Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía.

Artículo 57. Estatuto o reglamento de funcionamiento de las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Las Entidades Mediadoras de Andalucía deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea fácilmente accesible para la ciudadanía e incluya, al menos, los siguientes aspectos:

- a) La información relativa a su organización y forma de financiación.
- b) El tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.
- c) Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta Ley, vengán obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para la parte no consumidora, en su caso. Esta información se proporcionará de forma clara y comprensible.
- d) La forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el litigio.
- e) Las personas destinatarias de sus servicios de mediación y si se exige como requisito el estar asociada a la entidad.

Artículo 58. Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las Entidades Mediadoras de Andalucía.

Las Entidades Mediadoras de Andalucía deben ofrecer o llevar a cabo procedimientos que resuelvan litigios en materia de consumo de carácter nacional y transfronterizo, en línea o no, incluidos aquellos cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Artículo 59. *Defensa y asesoramiento de las partes.*

1. Las Entidades Mediadoras de Andalucía informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico. No obstante, si la persona consumidora o usuaria o la empresa pretendieran valerse de una persona profesional de la abogacía o asesora jurídica, deberán comunicarlo por escrito a la Entidad Mediadora de Andalucía.
2. Las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

Artículo 60. *Gratuidad de los procedimientos de mediación.*

Las Entidades Mediadoras de Andalucía no podrán cobrar a las personas consumidoras y usuarias, ni a las empresas o profesionales ninguna cantidad por el desempeño de la labor mediadora, sin perjuicio del posible coste de la actividad probatoria solicitada por las partes.

Artículo 61. *Acceso a los procedimientos.*

1. El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea en línea o no, debe ser sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar donde se encuentren.
2. Las oficinas y los servicios de información y atención de las Entidades Mediadoras de Andalucía deben estar diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos de personas con discapacidad o de avanzada edad.

Artículo 62. *Eficacia de los pactos previos.*

No serán vinculantes para la persona consumidora los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre aquella y una empresa o profesional con objeto de someterse a un procedimiento de mediación. Para la empresa o profesional el acuerdo sí será vinculante en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando la empresa o profesional se encuentre obligada, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Artículo 63. *Garantías específicas de información en los procedimientos de mediación.*

1. En los procedimientos de mediación, las Entidades Mediadoras de Andalucía deben informar a las partes, previamente a su inicio, de lo siguiente:
 - a) Que pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación.
 - b) Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.
 - c) Que la participación en dicho procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.

- d) Que una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.
2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta.

Artículo 64. *Obligaciones de información de las Entidades Mediadoras de Andalucía.*

1. Las Entidades Mediadoras de Andalucía deberán facilitar en su página web, y en cualquier otro soporte duradero, el acceso a una información clara y comprensible relativa a:

- a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.
- b) Su inclusión en el listado de entidades acreditadas y, en su caso, su integración y participación en cualquier red de entidades.
- c) Las personas encargadas de la mediación, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.

En el supuesto de tratarse de personas empleadas o retribuidas exclusivamente por empresas se incluirá información detallada sobre sus conocimientos especializados y el cumplimiento de las garantías adicionales acerca de su independencia e imparcialidad.

- d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia.
- e) Las normas de procedimiento de resolución de los litigios.
- f) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos.
- g) Las personas destinatarias de sus servicios de mediación y los requisitos para acceder a los mismos.
- h) Cualquier información, documentación o requisito que las partes deben aportar o acreditar antes del inicio del procedimiento, incluido el hecho de haber intentado con carácter previo resolver el asunto directamente con la parte empresarial.
- i) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación.
- j) Que las partes pueden retirarse del procedimiento, el momento en que sea posible su abandono y las consecuencias de este.
- k) La duración media de sus procedimientos de mediación.
- l) Los efectos jurídicos de la mediación, incluidas las sanciones que pudieran ser impuestas por las Administraciones Públicas competentes por incumplimiento de la solución.
- m) Si el resultado o decisión de la mediación tiene fuerza ejecutiva.
- n) Los costes que deberá asumir cada una de las partes en virtud de la actividad probatoria que se pueda llevar a cabo y las reglas o normas para su atribución.
- ñ) La posibilidad de presentar, ante la propia Entidad Mediadora de Andalucía, una reclamación motivada por su mal funcionamiento o malas prácticas. De la reclamación, la entidad dará traslado a la autoridad competente, acompañada de un informe de contestación.

2. Las entidades acreditadas incluirán en un lugar preferente y fácilmente identificable en su sitio web los siguientes enlaces:
 - a) Con el sitio web de la plataforma Consumo Responde donde figure el listado de Entidades Mediadoras de Andalucía acreditadas.
 - b) Con el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado consolidado de entidades acreditadas y notificadas por todos los Estados miembros, así como con la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Artículo 65. Garantías de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal.

1. Las Entidades Mediadoras de Andalucía garantizarán que los procedimientos de mediación que gestionen sean confidenciales.

A estos efectos, y entre otras actuaciones, velarán para que tanto las personas encargadas de la mediación, sujetas al secreto profesional, como las partes en litigio, no revelen la información que hubieran podido obtener con ocasión del procedimiento.

2. Las Entidades Mediadoras de Andalucía adoptarán las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de los datos personales cumpla con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Esta obligación se extenderá al tratamiento de datos llevado a cabo con ocasión de la tramitación de los procedimientos de mediación como consecuencia de las cesiones que se efectúen en el marco de la cooperación e intercambio de información de las entidades acreditadas o sus redes y en el intercambio de información con autoridades y administraciones públicas.

Artículo 66. Actualización de información.

Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, dentro del plazo de 15 días hábiles, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones y garantías exigidas en esta Ley.

Artículo 67. Información anual de actividad.

1. Con carácter anual, antes del 31 de marzo de cada ejercicio, las Entidades Mediadoras de Andalucía pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior, haciendo referencia al menos a los siguientes aspectos:
 - a) El número de litigios recibidos, con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.
 - b) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre las personas consumidoras y empresarias. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.
 - c) El número de litigios que la entidad acreditada hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.

- d) El número total de procedimientos de mediación que se interrumpieron sin haberse llegado a acuerdo, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.
 - e) La duración media de sus procedimientos de mediación.
 - f) El índice de cumplimiento voluntario por las partes del acuerdo que puso fin al litigio, si la entidad dispusiera de dicha información.
 - g) La cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de su integración en dichas redes.
 - h) Una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad mediadora con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.
 - i) La formación facilitada a las personas mediadoras.
2. La información recogida en el apartado anterior será trasladada por la Entidad Mediadora a la autoridad competente, definida en el artículo 69, cada dos años.

Artículo 68. *Formación y autorregulación.*

1. La Consejería competente en materia de consumo promoverá y ejecutará acciones formativas dirigidas a las personas mediadoras, sin perjuicio de las que lleven a cabo las propias Entidades Mediadoras de Andalucía.
2. Las Entidades Mediadoras de Andalucía promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas mediadoras.

CAPÍTULO IV

Acreditación de las Entidades Mediadoras de Andalucía

Artículo 69. *Autoridad competente para la acreditación de las Entidades Mediadoras de Andalucía.*

1. La autoridad competente para la acreditación de Entidades Mediadoras de Andalucía es la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo.
2. Sin perjuicio de la inclusión en un Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía, la información sobre las entidades acreditadas será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la 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 litigios en materia de consumo.

Artículo 70. *Informe sobre las Entidades Mediadoras de Andalucía acreditadas.*

1. El centro directivo competente en materia de consumo, como autoridad competente, elaborará un informe sobre el desarrollo y funcionamiento de las Entidades Mediadoras de Andalucía que haya acreditado, en cuyo contenido:
 - a) Se determinen sus mejores prácticas.
 - b) Se señalen, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan su actividad en los litigios nacionales y transfronterizos de consumo.
 - c) Se formulen recomendaciones sobre la manera de mejorar su funcionamiento y hacerlo más eficaz y eficiente.
2. El informe elaborado se remitirá a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición con antelación suficiente para que ésta elabore un informe único referido a todas las entidades acreditadas y, en su condición de punto de contacto único con la Comisión Europea, proceda a su remisión y publicación.

Artículo 71. *Inicio del procedimiento de acreditación.*

1. El procedimiento de acreditación de las Entidades Mediadoras de Andalucía se iniciará a solicitud de la Administración a la que se adscribe la Entidad Mediadora.
2. Dicha solicitud deberá contener necesariamente los datos siguientes:
 - a) Datos identificativos de la Entidad, así como su domicilio postal, dirección electrónica y dirección del sitio web. Esta información deberá acompañarse de documentación justificativa de que la entidad se encuentra establecida en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
 - b) Información sobre la estructura y financiación de la Entidad.
 - c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la Entidad.
 - d) Información sobre las personas físicas encargadas de la mediación, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato.
 - e) Descripción detallada del procedimiento de mediación que gestionen.
 - f) Si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de mediación y si el mismo se desarrollará de forma oral o escrita.
 - g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a las empresas o profesionales.
 - h) La duración media de los procedimientos de mediación.
 - i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las solicitudes de mediación y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa.
 - j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría al que se refieren.
 - k) Las causas de no admisión de las solicitudes de mediación.
 - l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta Ley para las personas empleadas o retribuidas, total o parcialmente, por una organización profesional o empresarial de la que sea miembro la empresa o profesional reclamado, o por una organización de personas consumidoras y usuarias.

- m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta Ley, acompañada de la documentación justificativa.

Artículo 72. Desarrollo del procedimiento de acreditación.

1. Si con la solicitud de acreditación no se aportaran los datos y documentos requeridos se concederá a la entidad mediadora un plazo de diez días para su subsanación, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su solicitud y se archivará el procedimiento.
2. La autoridad competente podrá solicitar cuantos informes y documentación adicional considere necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación.

Artículo 73. Resolución del procedimiento.

1. El procedimiento de acreditación finalizará por cualquiera de las causas previstas en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
2. La resolución deberá ser dictada y notificada por la autoridad competente que corresponda en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que su solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
3. La resolución del procedimiento de acreditación pone fin a la vía administrativa.

Artículo 74. Incorporación al listado andaluz y notificación a la Comisión Europea

1. Concedida la acreditación a una Entidad Mediadora de Andalucía, la autoridad competente procederá a elaborar un listado de Entidades Mediadoras de Andalucía acreditadas e inscritas en el Registro que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), i), j) y k) del artículo 64.1 Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.
2. El listado de Entidades Mediadoras de Andalucía acreditadas por el centro directivo competente en materia de consumo deberá ser accesible en el portal web Consumo Responde, disponiéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición en el que figure el listado nacional de entidades acreditadas, así como con el sitio web de la Comisión Europea en el que se incluya el listado de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. Igualmente, se facilitará un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Adicionalmente, se deberá poner a disposición del público los listados anteriores en soporte duradero distinto al soporte electrónico.

Artículo 75. Incumplimiento de los requisitos de acreditación o de las obligaciones asumidas por las entidades acreditadas.

Cuando el centro directivo competente en materia de consumo considere que una Entidad Mediadora de Andalucía acreditada por la misma ha dejado de reunir alguno de los requisitos necesarios para la acreditación o ha incumplido alguna de las obligaciones establecidas, requerirá a dicha entidad para que

subsane de inmediato el incumplimiento detectado, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haber subsanado el incumplimiento, será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas a que se refiere el artículo anterior dándose traslado a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su notificación a la Comisión Europea.

TÍTULO V

El Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 76. Concepto y naturaleza.

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales, con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora, de conformidad con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Artículo 77. Principios aplicables a la gestión del sistema arbitral.

1. La gestión del Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía se fundamenta en el sometimiento voluntario de las partes; en la colaboración y participación de la Administración Pública, organizaciones profesionales y empresariales y de personas consumidoras y usuarias; y en la accesibilidad a un servicio público de calidad sin que pueda existir discriminación por motivos económicos.
2. La actividad de la Junta Arbitral de Consumo es de carácter administrativo y se ajusta en su actividad a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes, gratuidad, servicio público, calidad y eficiencia.
3. Las personas que desempeñan la función arbitral o mediadora, las partes y quienes presten servicio en las Juntas Arbitrales de Consumo, están obligadas a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral.
4. Las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía gestionan el arbitraje de consumo con autonomía y cooperación entre las mismas.

Artículo 78. Modelos.

Las personas interesadas en iniciar los procedimientos de solicitud de arbitraje o adhesión al sistema arbitral previstos en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, ante una Junta Arbitral de Consumo

integrante de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo deberán hacerlo a través de los modelos que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 79. *Empresas adheridas.*

1. Las empresas que voluntariamente se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán exhibir el distintivo correspondiente previsto reglamentariamente en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un distintivo en cada uno de ellos. Asimismo, deberá incluirse el distintivo de forma perfectamente legible en las páginas web, comunicaciones electrónicas, ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito y cualquier otro documento que se entregue en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.
2. Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía formarán parte de un Censo público cuya gestión corresponde a dicha Junta Arbitral. Las citadas empresas están obligadas a comunicar a la Junta Arbitral cualquier modificación de sus datos contenidos en el Censo pudiendo ser dadas de baja en el mismo en caso de no hacerlo.

CAPÍTULO II

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Secciones

SECCIÓN 1ª: LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

Artículo 80. *La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía es el órgano administrativo de la Administración de la Junta de Andalucía para la gestión del arbitraje institucional de consumo prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a las personas que desempeñan la función arbitral.
2. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía está adscrita a la Consejería competente en materia de consumo, teniendo su sede en los Servicios Centrales de la misma.
3. La Consejería competente en materia de consumo proveerá a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía los medios personales, técnicos y materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones y la prestación de un servicio público de calidad.
4. Como símbolo identificativo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía se utilizará el logotipo de Arbitraje sobre una bandera de Andalucía que se establecerá reglamentariamente.

Artículo 81. *Las Secciones Sectoriales y Territoriales.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía cuenta con una Sección Sectorial en materia turística con sede en Málaga y adscrita a su Servicio Provincial de Consumo, así como con una Sección Sectorial en materia de asuntos financieros, ejecuciones hipotecarias y desahucios con sede en Sevilla y adscrita al Servicio responsable del arbitraje en el Centro Directivo competente en materia de consumo.
2. Mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo podrán constituirse otras secciones o delegaciones, ya sean territoriales o sectoriales, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como modificar o suprimir las existentes.
3. Las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales, de Mancomunidad y Provinciales de Andalucía podrán adscribirse como Secciones Territoriales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía mediante convenio entre la Administración local de la que dependan y la Junta de Andalucía, en los términos que se acuerden.

Artículo 82. *Compatibilidad con otras Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía.*

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía será compatible, en su ámbito territorial, con la existencia y actuaciones de Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito local, comarcal, de mancomunidad o provincial, que gozan de autonomía y dependen de las Administraciones Públicas que las constituyan, sin perjuicio de la colaboración y cooperación institucional entre todas ellas a través del Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo.

Artículo 83. *La Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

1. La Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía ejerce la dirección y representación de la Junta Arbitral y tiene reconocidas las funciones previstas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.
2. La persona que ocupe la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que lo será también de aquellas secciones o delegaciones, territoriales o sectoriales, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, será nombrada y cesada por la persona titular de la Consejería competente en materia de Consumo, a propuesta de la persona titular del órgano directivo competente en materia de consumo, de entre el personal funcionario de la Junta de Andalucía con la Licenciatura o Grado en Derecho y con puesto de Jefatura de Servicio. El nombramiento y cese se publicarán en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad en la Presidencia podrá designarse una persona funcionaria de la Junta de Andalucía y con la Licenciatura o Grado en Derecho que la ocupe temporalmente mediante Resolución de la persona titular del órgano directivo competente en materia de consumo.

Artículo 84. *La Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

1. La Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía es responsable de la gestión técnica y administrativa, así como de la organización, legalidad y eficacia del procedimiento arbitral, teniendo reconocidas las funciones previstas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

2. La persona que ocupe la Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía será nombrada y cesada por la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo a propuesta de la persona titular del órgano directivo competente en materia de consumo, de entre el personal funcionario de la Junta de Andalucía con la Licenciatura o Grado en Derecho. El nombramiento y cese se publicarán en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. En la Orden de creación de nuevas secciones o delegaciones, territoriales o sectoriales, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se podrá establecer una Secretaría propia para cada una de ellas, así como fijar sus funciones. El nombramiento y cese de las personas que ocupen estas Secretarías se efectuará mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo, publicándose en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
4. En caso de vacante, ausencia o enfermedad en la Secretaría podrá designarse una persona funcionaria de la Junta de Andalucía y con Licenciatura o Grado en Derecho que la ocupe temporalmente mediante Resolución de la persona titular del órgano directivo competente en materia de Consumo.

Artículo 85. La Secretaría de los órganos arbitrales.

Los órganos arbitrales estarán asistidos por una Secretaría que desempeñará quien ocupe la Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía o la persona nombrada a tal efecto por la Presidencia de la misma de entre el personal a su servicio. Corresponderá a la Secretaría de los órganos arbitrales:

- a) Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.
- b) Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, la secretaria arbitral garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.
- c) Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.
- d) Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservada a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.
- e) Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.
- f) Facilitar a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.
- g) Organizar la audiencia arbitral y atender a las personas asistentes a la misma.
- h) Levantar acta de las audiencias.
- i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.
- j) Practicar los requerimientos a las partes que ordene el órgano arbitral.
- k) Llevar el control de las firmas de los laudos y sus complementos, aclaraciones y rectificaciones.

SECCIÓN 2ª: LA SECCIÓN DE ARBITRAJE TURÍSTICO DE MÁLAGA

Artículo 86. *La Sección de Arbitraje Turístico.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía posee una Sección de Arbitraje Turístico denominada “Junta Arbitral Turística de Málaga” con sede en el Servicio Provincial de Consumo en Málaga, adscrita orgánicamente a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y dependiente funcionalmente del Servicio Provincial de Consumo en Málaga.
2. Reglamentariamente se determinará el régimen jurídico de su organización y funcionamiento.

SECCIÓN 3ª: SECCIÓN DE ASUNTOS FINANCIEROS, EJECUCIONES HIPOTECARIAS Y DESAHUCIOS

Artículo 87. *La Sección de Asuntos Financieros, Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía posee una Sección especializada en asuntos financieros, ejecuciones hipotecarias y desahucios que se denominará “Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios” cuya sede estará en la propia Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía adscribiéndose orgánicamente a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y dependiente funcionalmente del Servicio competente en materia de mediación y arbitraje del centro directivo competente en materia de consumo.
2. Reglamentariamente se determinará el régimen jurídico de su organización y funcionamiento.

CAPÍTULO III

Estatuto de las personas que desempeñan la función arbitralArtículo 88. *Las personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral.*

1. Los órganos que resuelven procedimientos arbitrales sustanciados en una Junta Arbitral de Consumo integrante de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y, en todo caso, en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía podrán ser colegiados o unipersonales y habrán de estar compuestos por personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral en la correspondiente Junta Arbitral de Consumo.
2. Las personas titulares y suplentes de los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados ejercerán sus funciones arbitrales con independencia e imparcialidad en la solución de los conflictos en materia de consumo que les sean sometidos.
3. Las personas que ejercen voluntariamente la función arbitral y no como parte del desempeño de su puesto de trabajo de personal funcionario en la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo, lo hacen en su propio nombre y son directamente responsables de tal ejercicio,

no actuando en representación ni en defensa de las entidades que las hayan propuesto ni de intereses individuales o colectivos empresariales o de personas consumidoras y usuarias.

4. Las personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral que no formen parte del personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo son colaboradoras voluntarias de la correspondiente Junta Arbitral de Consumo, sin que dicha colaboración implique por sí misma la existencia de una relación laboral, mercantil, de servicio o de sujeción especial con la Administración Pública.
5. El personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo al que se le asignen tareas directa o indirectamente relacionadas con el ejercicio de la función arbitral las realizará como desempeño ordinario de su puesto de trabajo a efectos retributivos, de cumplimiento horario, de responsabilidad por las decisiones arbitrales y de sujeción especial a la Administración Pública.

Artículo 89. Derechos de las personas que ejercen la función arbitral.

Las personas que, debidamente acreditadas, ejerzan la función arbitral en una Junta Arbitral de Consumo integrada en la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y, en todo caso, en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía tienen derecho a:

- a) Aceptar o rechazar su acreditación siempre que no se trate de personal funcionario de la Administración Pública a la que se adscribe la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.
- b) Ser indemnizadas por su participación en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.
- c) Determinar su propia competencia en el asunto concreto para cuyo arbitraje hayan sido designadas.
- d) Verificar que el litigio sea susceptible de arbitraje de consumo.
- e) Ejercer su función con independencia y sin presiones de ningún tipo.
- f) Dirigir el procedimiento arbitral en un asunto concreto desde su designación hasta su finalización sin que puedan ser revocadas.
- g) Ser tratadas por las partes, por la Administración y por el resto de árbitros con el debido respeto, lealtad y cooperación.
- h) Realizar solicitudes, mejoras y propuestas con relación a la mejor gestión del arbitraje de consumo y a obtener respuesta a las mismas.
- i) Acceder al expediente completo para cuya intervención ha sido designada.
- j) Identificarse como persona que ejercen la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo en la que colabora, a que se le extienda acreditación de tal condición y a que se le certifique su participación.

Artículo 90. Deberes de las personas que ejercen la función arbitral.

Las personas que, debidamente acreditadas, ejerzan la función arbitral en una Junta Arbitral de Consumo integrada en la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y, en todo caso, en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía tienen el deber de:

- a) Actuar con independencia, imparcialidad, objetividad y prudencia en el ejercicio de la función arbitral y cuando intervengan en actos y procedimientos en su calidad de árbitros de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.
- b) Guardar confidencialidad de aquellos asuntos de los que tengan conocimiento en el ejercicio de la función arbitral.
- c) Tratar con el debido respeto y consideración a las partes en conflicto, a las otras personas que ejercen la función arbitral y al personal de la Junta Arbitral de Consumo, cooperando lealmente con ellos para lograr una resolución eficaz y eficiente de los asuntos.
- d) Revelar a la Junta Arbitral de Consumo, a las partes y al resto de personas que ejercen la función arbitral todas aquellas circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad e independencia, así como a abstenerse del conocimiento de los asuntos en los que proceda.
- e) Dictar de manera diligente los laudos y las aclaraciones, complementos y rectificaciones, redactándolos de manera comprensible, motivándolos adecuadamente, firmándolos y fechándolos en el plazo máximo de 20 días naturales desde la celebración del acto de audiencia o desde el traslado de la solicitud de aclaración, complemento o rectificación.
- f) Ejercer la función arbitral de manera personal y directa garantizando la igualdad entre las partes, la audiencia y la contradicción de las mismas.
- g) Mantener actualizados sus datos personales, profesionales, académicos y de contacto que figuran en el Censo de Árbitros de la Junta Arbitral de Consumo.
- h) Asistir a las actividades formativas específicas organizadas por la Junta Arbitral de Consumo y mantener actualizados sus conocimientos sobre las materias que son objeto de arbitraje.
- i) Seguir las instrucciones que dicte la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo o el Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo para la mejor gestión y ordenación del procedimiento arbitral.
- j) Cumplir la normativa tributaria, contable, de la Seguridad Social, laboral, de función pública, así como de incompatibilidades que le sean de aplicación.

Artículo 91. *Propuesta de personas para el ejercicio de la función arbitral.*

1. Podrán proponer a personas para que sean acreditadas para el ejercicio de la función arbitral en una Junta Arbitral de Consumo integrada en la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y, en todo caso, en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía las siguientes organizaciones e instituciones:
 - a) La Administración a la que se adscriba la Junta Arbitral de Consumo, a través de la persona titular del centro directivo correspondiente, podrá proponer al personal funcionario a su servicio con la titulación de Licenciatura o Grado en Derecho. Excepcionalmente y por motivos debidamente justificados, otras Administraciones Públicas distintas de aquella a la que se adscriba la Junta Arbitral, incluida la universitaria, podrán proponer la acreditación de personal funcionario a su servicio, siempre que se trate de personas con la titulación de Licenciatura o Grado de Derecho y tengan reconocido prestigio en un ámbito concreto del Derecho del Consumo, a través de las fórmulas de colaboración entre las Administraciones Públicas previstas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas.

- b) Las federaciones de asociaciones, asociaciones provinciales y asociaciones municipales de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, legalmente constituidas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa reguladora del Registro Público de asociaciones de personas consumidoras en Andalucía, podrán proponer, en sus respectivos ámbitos territoriales, a personas de reconocida competencia y experiencia profesional en el ámbito del Derecho del Consumo correspondiente, debiendo poseer la Licenciatura o Grado en Derecho cuando hayan de intervenir en arbitrajes en derecho.
 - c) Las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas, en virtud de Convenios de colaboración que firmen con la Administración competente en materia de consumo a la que se adscriba la Junta Arbitral, podrán proponer a personas de reconocida competencia y experiencia profesional en el ámbito del Derecho del Consumo correspondiente, debiendo poseer la Licenciatura o Grado en Derecho cuando hayan de intervenir en arbitrajes en derecho.
2. Las instituciones u organizaciones proponentes conforme a lo previsto en el apartado anterior y en el convenio o acuerdo de colaboración correspondiente, deberán solicitar la inclusión de las personas propuestas en el Censo de personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo correspondiente. Dicha solicitud se realizará utilizando el modelo previsto reglamentariamente e incluirá la aceptación expresa de la persona propuesta a participar en los procedimientos para los que sea convocada. La solicitud se acompañará de la documentación que acredite los méritos alegados.
 3. A la vista de las propuestas de acreditación recibidas, la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, en el plazo máximo de 30 días, en función de los méritos aportados y las necesidades de la propia Junta Arbitral, resolverá motivadamente la acreditación o no de las personas propuestas y, en su caso, la inclusión en el Censo de Árbitros Acreditados.

Artículo 92. El Censo de personas que ejercen la función arbitral acreditadas.

1. Bajo la directa responsabilidad de la secretaria de la Junta Arbitral de Consumo competente existirá un Censo de personas que ejercen la función arbitral acreditadas ante dicha Junta organizado por secciones en función de la organización o institución proponente y en el que constarán los datos personales y de contacto de las personas acreditadas y de sus organizaciones proponentes, así como sus méritos y documentos que los acrediten.
2. Las organizaciones e instituciones proponentes deberán mantener actualizados los datos de las personas que, propuestas por ellas, formen parte de dicho Censo. Asimismo, durante el mes de enero de cada año, las organizaciones e instituciones proponentes dirigirán un escrito a la Junta Arbitral de Consumo confirmando las personas que ese año en curso habrían de causar altas o bajas en el referido Censo.
3. Las personas acreditadas para el ejercicio de la función arbitral causarán baja en el Censo:
 - a) Cuando así lo solicite la organización o institución proponente.
 - b) Cuando así lo solicite las propias personas interesadas.
 - c) Cuando dejen de reunir los requisitos exigidos para ella por la normativa vigente.
 - d) Cuando incumpla o haga dejación de sus funciones, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
 - e) Cuando incumpla los deberes expresados en la presente Ley.

- f) Cuando transcurran dos años sin ejercer la función arbitral en ningún expediente concreto en la Junta Arbitral de Consumo.
- g) Cuando no sean confirmadas expresamente con carácter anual por la organización proponente.

Artículo 93. La designación de personas que ejercen la función arbitral.

La designación de las personas que ejercen la función arbitral y hayan de intervenir como tales en un procedimiento arbitral se realizará por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Turno rotatorio entre las que figuren en el Censo personas que ejercen la función arbitral acreditadas ante la Junta Arbitral de Consumo.
- b) Experiencia profesional, conocimientos específicos sobre la materia objeto de arbitraje en los casos en los que sea necesario y formación acreditada.

CAPÍTULO IV

La mediación en el procedimiento arbitral

Artículo 94. Concepto de mediación en el procedimiento arbitral de consumo.

Se entiende como mediación en el procedimiento arbitral de consumo en Andalucía aquel sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias que han presentado una solicitud de arbitraje de consumo y los empresarios y profesionales, voluntariamente solicitado o aceptado por las partes interesadas, en el que interviene una Junta Arbitral de Consumo a través de una persona mediadora, que asesora, orienta y asiste a las partes con la finalidad de facilitar el diálogo y la búsqueda por ellas mismas de un acuerdo que ponga fin al conflicto y que, en su caso, podrá emitir una o varias propuestas de resolución para su consideración por las partes.

Artículo 95. Principios y reglas de la mediación en el procedimiento arbitral.

En no lo previsto en el presente Capítulo, la mediación en el procedimiento arbitral de consumo en Andalucía se regirá por los principios y normas establecidos en el Título IV.

Artículo 96. Inicio y desarrollo de la mediación.

1. Con carácter previo al inicio de las actuaciones arbitrales la presidencia de la Junta Arbitral podrá acordar llevar a cabo el procedimiento de mediación pactado de buena fe, con el fin de encontrar una solución al conflicto
2. Existiendo convenio arbitral válido se presumirá que las partes aceptan la mediación, a no ser que ambas y de modo expreso hayan mostrado su oposición en el momento de la oferta de adhesión, de la presentación de la solicitud de arbitraje o de la aceptación de la invitación al arbitraje.

3. Presentada por una persona consumidora solicitud de arbitraje y no constando oferta de adhesión, la invitación a la empresa o profesional reclamado a aceptar el arbitraje incluirá la invitación a la mediación.
4. Aceptada la mediación, la presidencia de la Junta Arbitral designará un mediador del Censo de Personas Mediadoras de la Junta Arbitral de Consumo.
5. El desarrollo de la mediación se ajustará a lo previsto en el Título IV de la presente Ley.

Artículo 97. El acuerdo final entre las partes.

1. Las partes podrán incorporar al acuerdo de mediación el sometimiento del litigio resuelto al sistema arbitral de consumo a través de la misma Junta Arbitral en la que se haya llevado a cabo la mediación, solicitando que conozca del asunto un órgano arbitral unipersonal o colegiado. En este supuesto, la persona mediadora deberá informar a las partes de las características esenciales del arbitraje de consumo y de la eficacia jurídica del laudo, debiendo quedar constancia de ello.
2. En el caso previsto en el apartado anterior, la Junta Arbitral de Consumo tramitará inmediatamente y sin necesidad de audiencia el expediente para incorporar el acuerdo a un laudo conciliatorio.

Artículo 98. Las personas mediadoras en el procedimiento arbitral.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos en el Título IV de la presente Ley, la persona mediadora en un procedimiento arbitral de consumo no podrá formar parte del órgano arbitral que, en su caso, conozca del mismo asunto con posterioridad.

TÍTULO VI

LA Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo

Artículo 99. Definición y objetivos de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

1. La Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo se define como un conjunto de entidades y personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, comprometidas con la promoción de unas relaciones de consumo respetuosas con los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, así como con el fomento de mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.
2. La Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo tiene los siguientes objetivos:
 - a) Fomentar una cultura preventiva de los conflictos de consumo dirigida a su minimización.
 - b) Desarrollar un sistema universal de resolución alternativa de litigios de consumo en Andalucía.
 - c) Mejorar la información y la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

- d) Generar entre las personas consumidoras y usuarias de Andalucía una mayor confianza hacia las empresas y profesionales integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
- e) Favorecer el desarrollo de un tejido empresarial y profesional andaluz comprometido con la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias y con la resolución de los conflictos de consumo.
- f) Promover la cooperación interadministrativa y el desarrollo de mecanismos de calidad de resolución alternativa de litigios de consumo.

Artículo 100. *Categorías de adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.*

1. La adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo podrá realizarse a una o varias de las siguientes categorías:
 - a) Oficina de Información a la Persona Consumidora adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
 - b) Entidad Mediadora de Andalucía adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
 - c) Junta Arbitral de Consumo adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
 - d) Empresa adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
 - e) Organización de personas consumidoras y usuarias de Andalucía adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
2. Corresponderá a Consejería competente en materia de consumo determinar las categorías a las que se adscriben los solicitantes de adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
3. Reglamentariamente se determinarán los requisitos, el procedimiento, los efectos, los beneficios, el distintivo y el resto de aspectos del régimen jurídico referidos a la adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.

Artículo 101. *Oficinas de Información a la Persona Consumidora.*

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, las Oficina de Información a la Persona Consumidora adheridas a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Prestación de un servicio público gratuito, universal y de calidad.
- b) Local accesible, identificable desde el exterior, con amplitud suficiente y con horario de atención al público, al menos, cuatro horas al día, cinco días a la semana.
- c) Personal técnico suficiente y cualificado, con dedicación exclusiva, contratado a tiempo completo y con carácter indefinido.

- d) Espacios de trabajo diferenciados que garanticen una sala adecuada para la espera de la ciudadanía, otra con intimidad para la persona que esté siendo atendida, puestos de trabajo del personal y archivo de la documentación.
- e) Registros presencial y telemático de entrada y salida de documentos que permita dejar constancia de las mismas.
- f) Dirección de correo electrónico, teléfono y portal web propio donde conste los datos de contacto, la información relativa a la oficina y al personal que la atiende y un enlace visible y en la portada a www.consumoresponde.es.
- g) Aplicación informática que permita la tramitación y localización de expedientes, homologada por el centro directivo de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.
- h) Remisión de datos estadísticos, memorias e informes de actividad que se le soliciten por el centro directivo de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.

Artículo 102. *Entidades Mediadoras de Andalucía.*

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, las Entidades Mediadoras de Andalucía adheridas a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo deberán cumplir lo dispuesto en el Título IV de la presente Ley.

Artículo 103. *Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.*

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía adheridas a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo deberán cumplir lo dispuesto en el Título V de la presente Ley.

Artículo 104. *Empresas adheridas a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.*

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, las empresas y profesionales que pretendan adherirse a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo habrán de cumplir, al menos, con los siguientes requisitos:

- a) Domicilio social, domicilio fiscal y prestación de servicios o comercialización de bienes en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo con carácter ilimitado e indefinido a través de cualquier Junta Arbitral de Consumo andaluza.
- c) Aceptación de la mediación como mecanismo de resolución de conflicto de consumo.
- d) No haber sido sancionada por la autoridad de consumo en los últimos cinco años.
- e) No haber sido sancionado en materia laboral, tributaria o social en los últimos cinco años.
- f) Exhibir en su publicidad, documentación y establecimientos los distintivos que acrediten su adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y a los correspondientes mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo.
- g) Disponer en la página principal de su portal web de información sobre la plataforma Consumo Responde y un enlace a www.consumoresponde.es.

Artículo 105. *Organización de personas consumidoras y usuarias de Andalucía adherida a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.*

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, las organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía que pretendan adherirse a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo habrán de cumplir, al menos, con los siguientes requisitos:

- a) Domicilio social, domicilio fiscal y prestación de servicios o comercialización de bienes en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) Inscripción en el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Promoción de la mediación y el arbitraje como mecanismos de resolución de conflicto de consumo.
- d) No haber sido sancionada por la autoridad de consumo en los últimos cinco años.
- e) No haber sido sancionado en materia laboral, tributaria o social en los últimos cinco años.
- f) Exhibir en su publicidad, documentación y establecimientos los distintivos que acrediten su adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo y a los correspondientes mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo.
- g) Disponer en la página principal de su portal web de información sobre la plataforma Consumo Responde y un enlace a www.consumoresponde.es.

Artículo 106. *Procedimiento de adhesión a la Red.*

1. La adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo se realizará a instancias de la persona, entidad o empresa interesada.
2. Corresponde a la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo de la Consejería competente en materia de consumo resolver sobre la adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
3. Reglamentariamente se desarrollará el procedimiento y el modelo de solicitud de adhesión a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo. El plazo máximo para dictar la resolución será de un mes a contar desde la presentación de la solicitud.
4. Una vez que se verifique el cumplimiento de los requisitos por el centro directivo competente en materia de consumo se procederá, en su caso, a la inscripción en el registro de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, así como la remisión del correspondiente distintivo y catálogo de derechos y obligaciones que serán establecidos reglamentariamente.
5. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos exigidos para pertenecer a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo determinará la no inscripción o, en su caso, la baja en dicha Red.
6. El cumplimiento de los requisitos para pertenecer a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo habrá de ser revisado cada dos años por la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.

Artículo 107. *Derechos y deberes de los integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.*

1. Reglamentariamente se desarrollarán los derechos de los integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo que, al menos, serán los siguientes:
 - a) Exhibición del distintivo de pertenencia a la Red en sus establecimientos y documentación.
 - b) Acceso preferente a actividades formativas en materia de consumo organizadas o financiadas por la Junta de Andalucía.
 - c) Acceso preferente e inmediato a información de servicio público y estadística de la Administración de consumo de la Junta de Andalucía.
 - d) Asesoramiento personalizado en materia de consumo a través de la plataforma Consumo Responde.
2. Los integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo deberán cumplir en todo momento los requisitos necesarios para pertenecer a dicha red.

Artículo 108. *Funcionamiento de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.*

1. Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo funcionará a través de una plataforma telemática de intercambio de información coordinada por el centro directivo de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.
2. Cada integrante de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo contará con un acceso personalizado a la plataforma referida en el número anterior.
3. El Consejo Andaluz de Consumo realizará un seguimiento del funcionamiento de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
4. Anualmente se celebrará una convención de las personas, entidades y empresas integrantes de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo con el objeto de intercambiar información, experiencias y conocimientos relacionados con el funcionamiento de la Red.

Disposición Transitoria única. *Régimen transitorio*

La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley y expresamente:

1. Los artículos 18, 38, 99 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
2. La Orden de 12 de febrero de 2003, por la que se constituye la Sección de Arbitraje Turístico de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición Final Primera. *Modificación de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.*

1. Se modifica el apartado a) del artículo 3 queda redactado del siguiente modo:

<<a. Consumidores y usuarios: las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que gocen de esa condición de acuerdo con el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

Las referencias efectuadas en esta Ley a los consumidores se entenderán hechas a las personas consumidoras y usuarias>>.

2. Se modifica el artículo 25 que queda redactado del siguiente modo:

<<La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de Consumo y de la Consejería competente en materia educativa, fomentará la incorporación en el diseño curricular correspondiente como materia transversal, la educación en temas de consumo, en los diferentes niveles educativos, en la forma que se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de los mismos>>.

3. Se modifica el artículo 71.8.3ª que pasa a tener la siguiente redacción:

<<No disponer de Servicio de Atención al Cliente con los requisitos que establece el ordenamiento jurídico, así como no responder en plazo o en forma las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras.>>

4. Se modifica el inciso primero del artículo 71.7 que pasa a tener la siguiente redacción:

<<Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados o reclamados:>>

Disposición Final Segunda. *Modificación de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.*

La Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, queda modificada como sigue:

Uno. La letra a) del artículo 4 queda redactada del siguiente modo:

“a) Personas consumidoras y usuarias: las personas físicas, jurídicas o entidades sin personalidad jurídica que gocen de esa condición de acuerdo con el artículo 3 a) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, y que contraten un préstamo hipotecario sobre una vivienda”.

Dos. El apartado 1 del artículo 12 queda redactado del siguiente modo:

“1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados”.

Tres. El apartado 5 del artículo 15 queda redactado del siguiente modo:

“5. En el contrato deberán reflejarse de manera destacada las cláusulas sobre la amortización, los intereses, los intereses de demora, las condiciones de subrogación, las cláusulas suelo e instrumentos de cobertura riesgo de interés”.

Cuatro. El apartado 2 de la disposición adicional tercera queda redactado del siguiente modo:

“2. La entidad prestamista deberá dar cuenta a la persona consumidora y usuaria y, de existir, a las personas garantes, mediante notificación fehaciente y con constancia de su recepción, de toda transmisión, cesión, ejecución de garantía, titulización, emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, y cualquier otro acto o negocio jurídico, voluntario o no, susceptible de alterar total o parcialmente la titularidad del contrato de préstamo hipotecario suscrito por aquella, o del derecho de crédito derivado del mismo.

La renuncia por el deudor hipotecario en que concurra la condición de persona consumidora y usuaria al derecho a ser notificado del contrato de cesión de crédito hipotecario, al amparo del artículo 242 del Reglamento Hipotecario, tendrá la consideración de abusiva conforme a lo dispuesto en los artículos 82 y 85 a 90 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

Disposición final tercera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley. En un plazo de dos años el Consejo de Gobierno aprobará las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.