

Proyecto *CyberADR*

(Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La Mancha)
(2023-2025)

Alejandro Salcedo Aznal

Introducción

- Título del proyecto: *Soluciones tecnológicas aplicadas a la gestión de un sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo*
- Acrónimo: *CyberADR* (parte inicial de un proyecto más amplio, cuyo desarrollo se presentará a las siguientes convocatorias de subvenciones y que permitirá su escalamiento en tres etapas complementarias hasta culminar el proceso previsto).
- Convocatoria: Programa Mercado Único SMP-CONS-2022-ADR (entidades acreditadas de los Estados Miembros Comisión Europea)
- Evaluación del proyecto. Puntuación global obtenida: 100 puntos sobre un total de 100 puntos (relevancia / calidad: diseño e implementación del proyecto y valoración del equipo de trabajo / impacto)
- Cuantía concedida: 55.000 euros -100% cuantía solicitada- (Número de proyectos subvencionados: 21)
- Duración del proyecto: 18 meses

Descripción del proyecto (1)

- *Objeto: reforzar los mecanismos de resolución alternativa de conflictos (ADR) en materia de consumo, mediante acciones palanca de difusión, accesibilidad y optimización de su funcionamiento.
- *Soporte: Solución tecnológica que permita disponer de una herramienta digital sencilla, rápida, eficaz y al alcance de todas las personas consumidoras y empresarias.
- *Finalidad: Aumentar la confianza de las personas consumidoras y también del sector comercial y empresarial en los mecanismos de ADR como mecanismo de resolución amistosa de conflictos en el ámbito extrajudicial.

Descripción del proyecto (2)

- Justificación

- Características sociodemográficas de la región (superficie, densidad de población, edad media habitantes)
- Protección colectivos vulnerables
- Riesgo de exclusión social: componente rural + despoblación + envejecimiento
- Garantía de acceso a recursos públicos: puntos de inclusión digital → puntos de atención telepresencial en materia de consumo

“La Administración Regional garantizará el acceso universal a los recursos públicos de información y protección de las personas consumidoras en el medio rural, a través de los dispositivos de atención telepresencial que eviten desplazamientos innecesarios para poder plantear sus consultas y reclamaciones” (art. 66 Ley 2/2021, de 7 de mayo, de Medidas Económicas, Sociales y Tributarias frente a la Despoblación y para el Desarrollo del Medio Rural en Castilla-La Mancha)

- Implementación de procedimientos electrónicos
- Aplicación desarrollo de la futura Ley de Garantías y Medios para la Resolución Alternativa de Conflictos en materia de consumo

Objetivos específicos

- 1) facilitar la accesibilidad de personas consumidoras y empresas a los recursos de ADR, con especial atención de aquellas situadas en zonas con desventajas geográficas o demográficas y que encuentran desventajas comparativas frente a las situadas en zonas urbanas o periurbanas para acogerse al arbitraje de consumo
- 2) disponer de una herramienta electrónica específica para la resolución de reclamaciones colectivas
- 3) mejorar la capacidad operacional y con ello la eficacia y la eficiencia de los órganos arbitrales -reducción de plazos de tramitación- mediante el diseño e implementación de herramientas digitales orientadas al arbitraje en línea
- 4) incrementar la confianza de personas consumidoras y empresas para resolver sus disputas mediante los mecanismos de resolución amistosa de conflictos en materia de consumo
- 5) sensibilizar a la población en general y a las empresas sobre el arbitraje de consumo como mecanismo de resolución alternativa de conflictos gratuito, sencillo, rápido y eficaz

Funcionalidades de la plataforma digital

- Personas consumidoras:
 - Consulta de empresas adheridas al sistema (registro)
 - Presentación de solicitudes de arbitraje / incorporación a reclamaciones colectivas
 - Seguimiento del estado de tramitación (pendiente de admisión a trámite, admitido/no admitido a trámite, estado trámite resolución, estimación y trámites restantes procedimiento, ejecución laudo)
- Empresas:
 - Cumplimentación de formularios necesarios para adherirse al sistema y seguimiento entrega distintivo
 - Acceso a su perfil (relación de los casos en los que están involucrados y su estado)
 - Seguimiento del estado de tramitación ((pendiente de admisión a trámite, admitido/no admitido a trámite, estado trámite resolución, estimación y trámites restantes procedimiento, ejecución laudo)
- Sistema de gestión de procedimientos con interoperabilidad entre órganos arbitrales y que permita alojar sesiones de arbitraje electrónico
- Funcionalidades específicas en relación a la accesibilidad y también al arbitraje colectivo de acceso abierto

Fases y temporización del proyecto

1ª) Análisis de necesidades, diseño y conceptualización de una plataforma digital accesible, especialmente para consumidores en situación de vulnerabilidad. Incluye diseño web adaptable (*responsive*) para dispositivos móviles. Casos de uso. Duración estimada: mes 1 y 2

2ª) Desarrollo de la plataforma digital. Prácticas en entornos de pruebas. Casos de uso. Versión responsive. Duración estimada: meses 3 a 6

3ª) Implementación secuencial (órganos arbitrales CLM / servicios provinciales / OMIC's / PATC / externos (asociaciones personas consumidoras, asociaciones empresariales, colectivos vulnerables,...). Duración estimada: meses 7 y 8

4ª) Difusión del proyecto a través de enlaces a los sitios web de todas las entidades y organizaciones participantes en la propuesta, mediante descarga de la aplicación correspondiente y manual de usuario accesible. Duración estimada: meses 8 en adelante

5ª) Formación de usuarios internos de la plataforma. Duración estimada: mes 9

6ª) Elaboración de indicadores de evaluación para el seguimiento y análisis de resultados orientados a la mejora continua de la propuesta. Duración estimada: mes 9 en adelante

7ª) Adopción de compromisos de calidad en la prestación del servicio mediante la redacción, aprobación y difusión de una carta de servicios al respecto: mes 9 en adelante

Escalamiento del proyecto *CyberADR+ y Eurocyber ADR*



Desarrollos futuros:

- Constitución de una red territorial de Juntas Arbitrales de Consumo
- Interoperabilidad de la red
- Incorporación de nuevas soluciones tecnológicas basadas en IA, Big Data, Deep Learning,...(aplicación en toma de decisiones, análisis y tratamiento de datos, metodología formativa, propuestas de mejora,...)
- Acciones de formación de usuarios internos y trabajo colaborativo
- Intercambio de experiencias
- Constitución de una red transfronteriza

Muchas gracias

Coordinación del proyecto
asalcedo@jccm.es