



**Junta Arbitral
de Consumo
de Aragón**

2016

LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN.

1.- MARCO JURÍDICO

- Constitución Española de 1978, artículo 51.1
- 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. Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, modificada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.

2.- CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL

Con fecha de 15 de julio de 1994 se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, mediante acuerdo suscrito entre la Diputación General de Aragón y el Instituto Nacional del Consumo. La Junta Arbitral de Consumo quedó adscrita al Departamento de Sanidad y Consumo (actualmente adscrita al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales) por Decreto 212/1994, de 25 de octubre. El soporte administrativo necesario para el ejercicio de sus funciones forma parte de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

3.- FUNCIONES

Según el Real Decreto 231/2008, son funciones de la Junta Arbitral de Consumo:

- a. Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- b. Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- c. Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- d. Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- e. Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- f. Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38.
- g. Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.

- h. Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.
- i. Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.
- j. Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- k. Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
- l. Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- m. Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- n. En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

4.- PERSONAL

La Junta Arbitral está dotada de los siguientes medios personales:

- Presidente: Licenciado en Derecho, Funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Presidente Suplente y Secretario Suplente: Licenciado en Derecho y Veterinaria, Funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- Un Administrativo.
- Dos Auxiliares Administrativas.

5.- ÓRGANOS ARBITRALES COLEGIADOS

También llamados Colegios Arbitrales, son los órganos encargados de conocer y dictar el laudo arbitral sobre cada cuestión sometida a arbitraje. Se constituyen específicamente para la resolución de cada litigio, designando:

- Un/a Árbitro Presidente/a,
- Un/a Árbitro representante de las asociaciones de consumidores,
- Un/a Árbitro representante de las organizaciones empresariales y
- Un/a Secretario/a.

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón cuenta con:

- 33 Árbitros designados por la Administración Pública, Licenciados/as en Derecho, personal al servicio de las Administraciones Públicas (Gobierno de Aragón, Universidad de Zaragoza y Diputación Provincial de Zaragoza).
- 60 Árbitros designados por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- 86 Árbitros designados por las Organizaciones Empresariales.
- 23 Secretarios/as de órgano Arbitral, Licenciados/as en Derecho, Funcionarios/as de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

	ÁRBITROS ADMINIS- TRACIÓN	SECRETARIOS	ÁRBITROS SECTOR CONSUMIDORES	ÁRBITROS SECTOR EMPRESARIOS
HUESCA	3	5	7	14
TERUEL	6	5	5	21
ZARAGOZA	24	13	48	51
TOTAL	33	23	60	86

6. OFERTAS PÚBLICAS DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Nuevas Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón realizadas durante 2016:

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	-
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	-
EMPRESAS Y PROFESIONALES	139
TOTAL ADHESIONES REALIZADAS EN 2016	139

Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón realizadas hasta el 31 de diciembre de 2016:

Total ofertas públicas de Adhesión: 4.567

	ASOCIACIONES CONSUMIDORES	ASOCIACIONES EMPRESARIALES	EMPRESAS Y PROFESIONALES
ZARAGOZA	14	39	2.631
HUESCA	49	22	905
TERUEL	1	8	719
TOTAL	62	69	4.436
<i>Incremento Adhesión 2015/2016</i>			3,23 %

ACTUACIONES DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

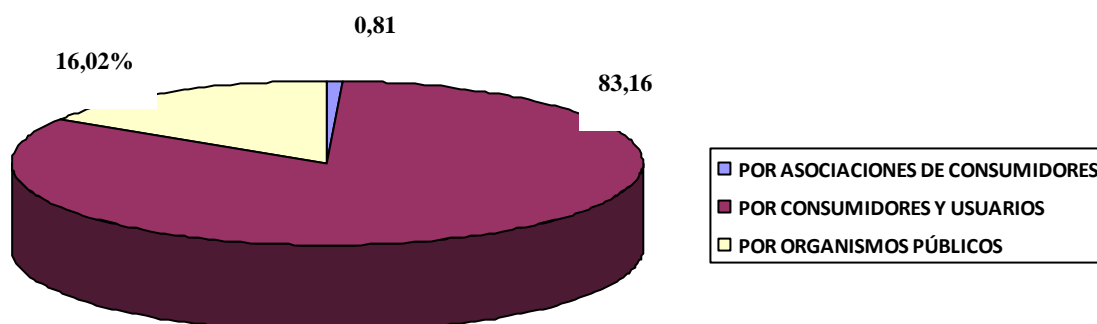
- **Acto de Adhesión y celebración del Día del Consumidor en Huesca, 22 empresas se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo.**
Huesca, 15 de marzo de 2016.
- **Acto de Adhesión y entrega de Diplomas, en Graus y comarca, 17 empresas se adhieren al Sistema Arbitral de consumo.**
Graus (Huesca), 3 de noviembre de 2016.

7.- SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Solicitudes de arbitraje presentadas durante 2016

PRESENTADAS POR	Nº SOLICITUDES	%
POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	8	0,81 %
POR CONSUMIDORES Y USUARIOS	820	83,16 %
POR ORGANISMOS PÚBLICOS	158	16,02 %
TOTAL	986	100%

VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE



▪ **CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EN 2016: 360 Euros**

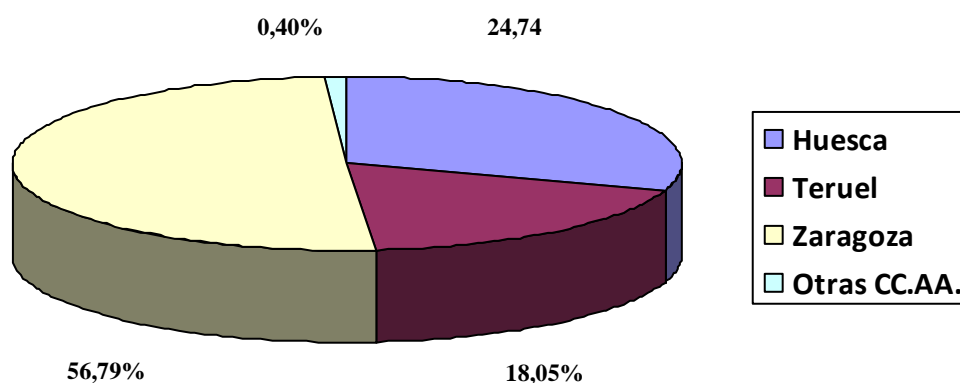
Variación (2015 / 16) : descenso de 0,9 %

De las solicitudes presentadas, **no se admitieron** 19 en aplicación de lo dispuesto en los artículos 2 y 35 del Real Decreto 231/ 2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE

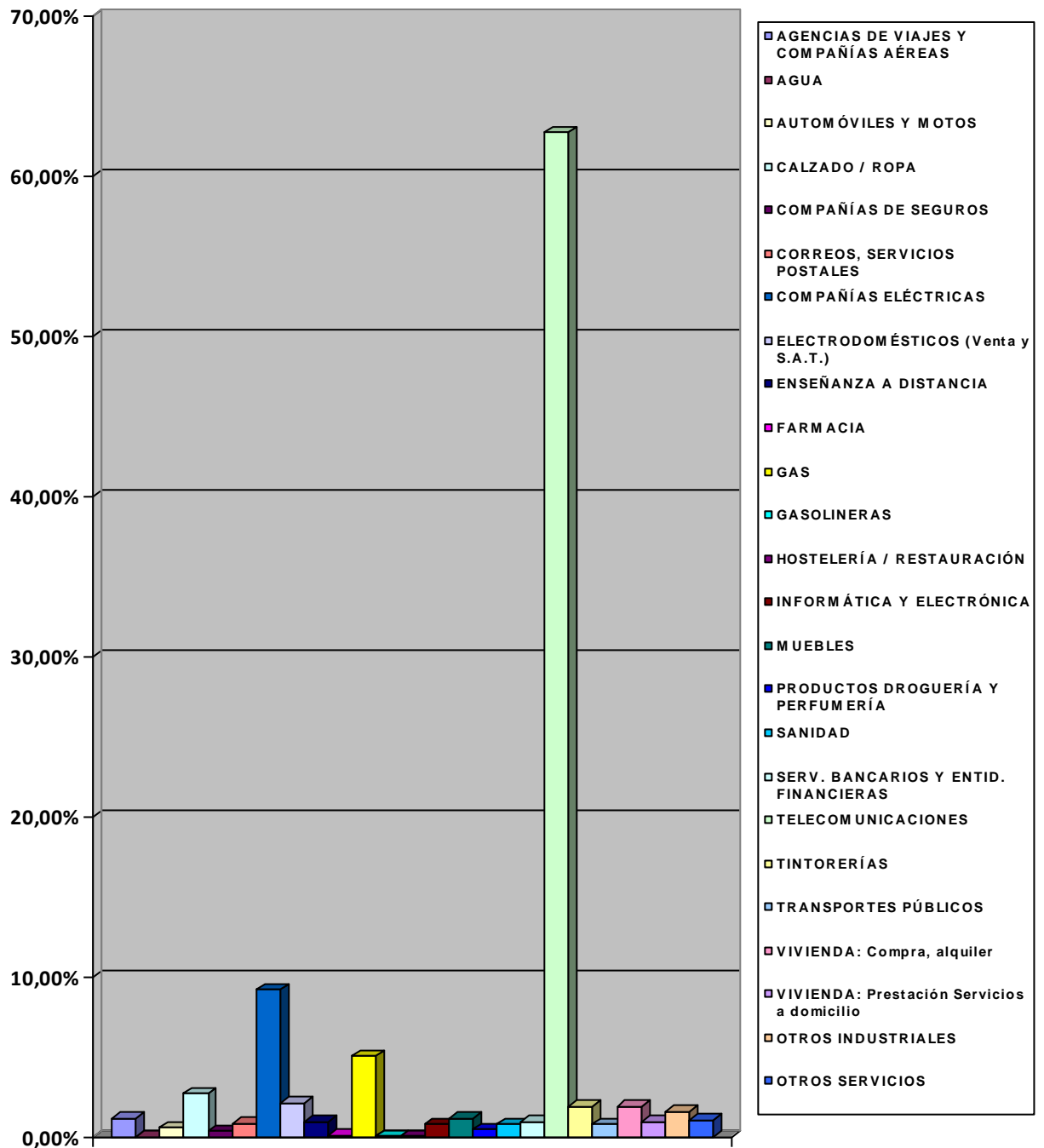
PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE	Nº SOLICITUDES	%
HUESCA	244	24,74 %
TERUEL	178	18,05 %
ZARAGOZA	560	56,79 %
OTRAS CC.AA.	4	0,40 %
TOTAL	986	100%

PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE



SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS			
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS		12	1,21
AGUA		0	0
AUTOMÓVILES Y MOTOS	Compra	6	0,60
	Talleres y Reparación	27	2,73
CALZADO / ROPA		6	0,60
COMPAÑÍAS DE SEGUROS		4	0,40
CORREOS, SERVICIOS POSTALES		9	0,91
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS		91	9,22
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)		21	2,12
ENSEÑANZA A DISTANCIA		10	1,01
FARMACIA		0	0
GAS		50	5,07
GASOLINERAS		1	0,10
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN		1	0,10
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA		8	0,81
MUEBLES		12	1,21
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA		5	0,50
SANIDAD	Pública	0	0
	Privada	8	0,81
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS		10	1,01
TELECOMUNICACIONES	Teléfono (fijo)	152	15,41
	Internet	203	26,70
	Móviles	277	20,59
TINTORERÍAS		19	1,92
TRANSPORTES PÚBLICOS		8	0,81
VIVIENDA: Compra, alquiler		9	0,91
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio		10	1,01
OTROS INDUSTRIALES	Animales domésticos	0	0
	Fotografía	0	0
	Joyería-Relojería	1	0,10
	Ópticas	3	0,30
	Otros	12	1,21
OTROS SERVICIOS	Gestorías	5	0,50
	Ocio	1	0,10
	Grandes Superficies	2	0,20
	Otros	3	0,30
TOTAL		986	100 %

SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS



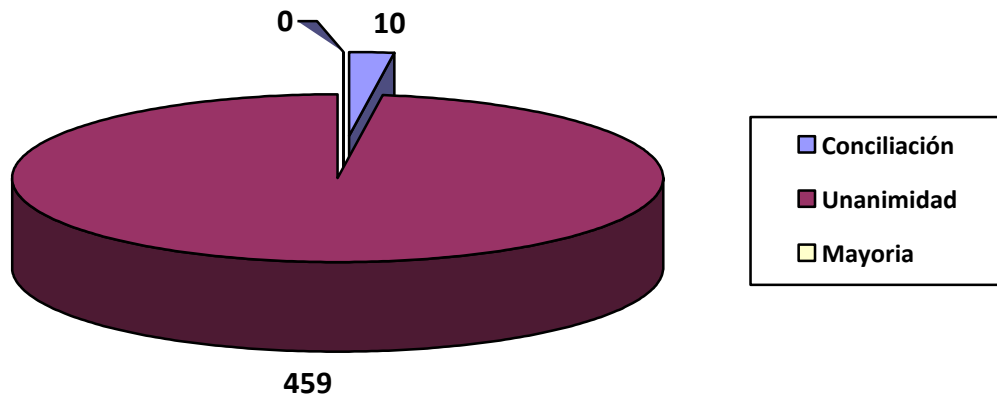
8.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN 2016

SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADAS	
POR NO ACEPTAR LA EMPRESA O PROFESIONAL EL ARBITRAJE	309
DESISTIMIENTOS	7
POR TRASLADO A OTROS ORGANISMOS	9

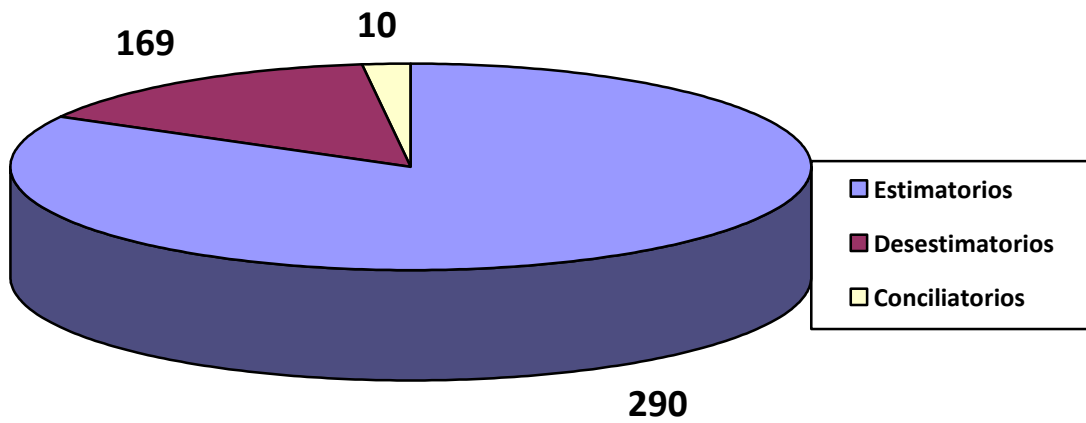
SOLUCIONES Y ACUERDOS POR MEDIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2016	
TOTAL: 255	35% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2016

RESOLUCIÓN CON ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES			
LAUDOS DICTADOS EN 2016 TOTAL: 469 (65 % DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2016)	EN EQUIDAD	451	469
	EN DERECHO	18	
EMITIDOS POR	CONCILIACIÓN	10	
	UNANIMIDAD	459	
	MAYORÍA	0	
	VOTO DIRIMENTE	-	
CONTENIDO	ESTIMATORIOS	290	
	DESESTIMATORIOS	169	
	CONCILIATORIOS	10	
PLAZOS DE EMISIÓN (Desde la designación del Órgano Arbitral)	MENOS DE 1 MES	424	
	MÁS DE 1 MES	45	
	MÁS DE 2 MESES	-	
	MÁS DE 3 MESES (pruebas)	-	
PRÁCTICA DE PRUEBAS	DE OFICIO POR EL COLEGIO ARBITRAL	-	
	A INSTANCIA DE LAS PARTES	-	

EMISIÓN DE LAUDOS

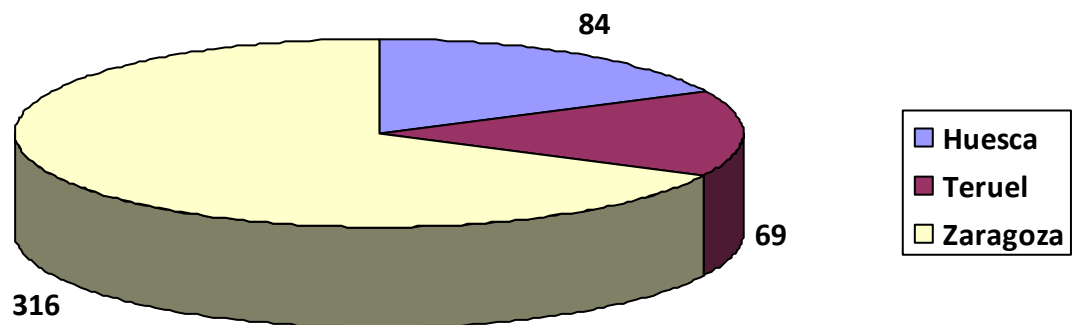


CONTENIDO DE LOS LAUDOS



LAUDOS DICTADOS EN 2016	
Arbitrajes celebrados en HUESCA, Laudos	84
Arbitrajes celebrados en TERUEL, Laudos	69
Arbitrajes celebrados en ZARAGOZA, Laudos	316
TOTAL	469

LAUDOS ARBITRALES POR PROVINCIAS



LAUDOS DICTADOS EN 2016	
Arbitrajes celebrados con ÁRBITRO ÚNICO (< 300 euros)	353 (75 %)
Arbitrajes celebrados con COLEGIO ARBITRAL (> 300 euros)	116 (25%)
TOTAL	469



**Junta Arbitral
de Consumo
de Aragón**

EVOLUCIÓN

1995 – 2016

**EVOLUCIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE ANTE LA JUNTA
ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN**

SOLICITUDES DE ARBITRAJE		
Año	PRESENTADAS	NO ADMITIDAS
1995	204	9
1996	273	7
1997	416	4
1998	480	6
1999	459	11
2000	620	19
2001	867	17
2001	1.235	32
2003	1.525	123
2004	1.182	39
2005	1.782	39
2006	1.670	43
2007	1.496	23
2008	1.514	42
2009	1.693	49
2010	1.710	30
2011	1.730	69
2012	1.484	38
2013	1.620	38
2014	1.403	33
2015	1.112	17
2016	986	19
Total	24.058	674

RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

AÑO	ARCHIVO POR NO ACEPTACIÓN*	DESISTIMIENTOS	ACUERDOS POR MEDIACIÓN	LAUDOS
1995	64	-	11	34
1996	102	-	16	97
1997	266	-	26	97
1998	240	-	35	129
1999	173	-	39	125
2000	181	7	90	191
2001	227	5	170	308
2002	310	5	223	331
2003	588	52	337	445
2004	607	42	287	619
2005	386	27	488	615
2006	475	22	508	698
2007	494	14	448	697
2008	414	12	486	630
2009	303	5	366	851
2010	307	9	497	792
2011	372	42	542	857
2012	426	4	387	773
2013	487	8	420	568
2014	404	11	359	675
2015	236	5	382	556
2016	309	7	255	469
<u>TOTAL</u>	<u>7.371</u>	<u>277</u>	<u>6.372</u>	<u>10.557</u>

(* Solicitudes de Arbitraje archivadas por no aceptar la empresa o profesional el arbitraje propuesto)

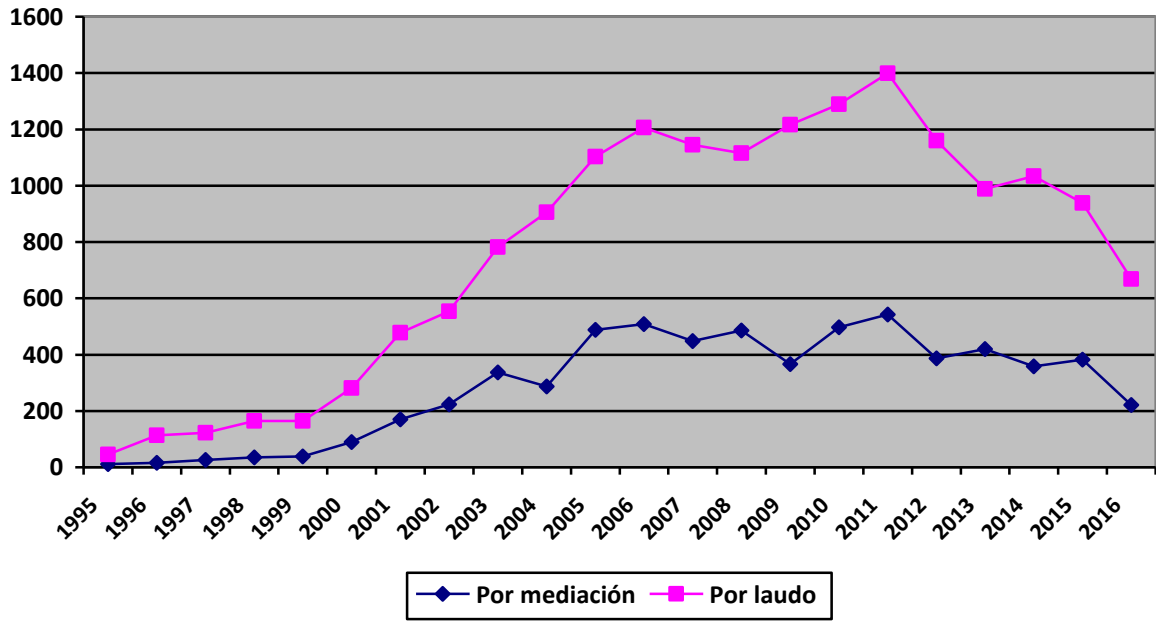
RECLAMACIONES RESUELTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN:

En 2007	En 2008	En 2009	En 2010	En 2011	En 2012	En 2013	En 2014	En 2015	En 2016
1.145	1.116	1.217	1.289	1.399	1.160	988	1.034	938	724

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LAUDO Y MEDIACIÓN:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
POR MEDIACIÓN	11	16	26	35	39	90	170	223	337	287	488
POR LAUDO	34	97	97	129	125	191	308	331	445	619	615
TOTAL	45	113	123	164	164	281	478	554	782	906	1.103

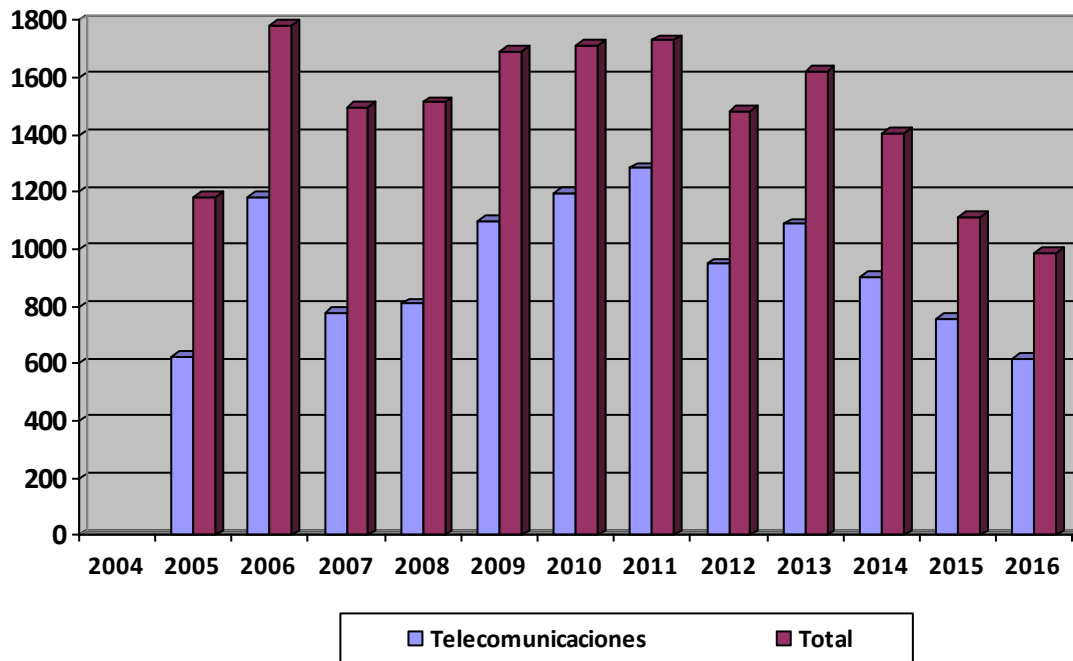
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
POR MEDIACIÓN	508	448	486	366	497	542	387	420	359	382	255	6.151
POR LAUDO	698	697	630	851	792	857	773	568	675	556	469	10.110
TOTAL	1.206	1.145	1.116	1.217	1.289	1.399	1.160	988	1.034	938	724	16.929



RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2016**(TELÉFONO FIJO, TELÉFONO MÓVIL, INTERNET)****SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES:**

Año	Telecomunicaciones	Total	% sobre el total
2004	623	1.184	52,7 %
2005	1.180	1.782	66,67 %
2006	907	1.670	54,85 %
2007	778	1.496	52 %
2008	809	1.514	53,43 %
2009	1.100	1.693	64,97 %
2010	1.199	1.710	70,81 %
2011	1.283	1.730	74,16%
2012	949	1.484	63,95%
2013	1.088	1.620	67,16%
2014	901	1.403	64,22%
2015	756	1.112	68%
2016	632	986	64%

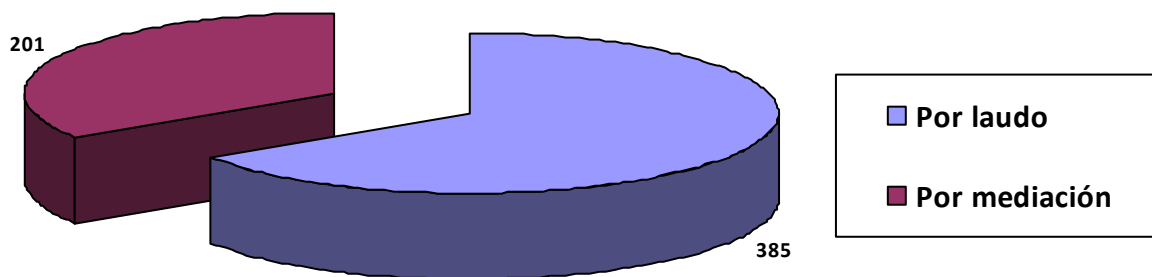
**RECLAMACIONES
EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES
SOBRE EL TOTAL ANUAL**



RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2016:

Por LAUDO	385 (66 %)
Por MEDIACIÓN	201 (34 %)
TOTAL	586

**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN
MATERIA DE TELECOMUNICACIONES
POR LAUDO Y MEDIACIÓN**



LAUDOS EMITIDOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2016:

SENTIDO DEL LAUDO	ESTIMATORIO / ESTIMACIÓN PARCIAL	312	81%
	DESESTIMATORIO	63	16,3%
	CONCILIATORIO	10	2.70%

