



**Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón**

**2020**

## **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.- ACREDITACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.**

En cumplimiento de lo establecido 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, la Junta Arbitral de Consumo ya se encuentra acreditada como Entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo:

***Resolución de 15 de noviembre de 2018 de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, por la que se acredita a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, como entidad de resolución alternativa conforme a lo establecido 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.***

### **4.- 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.

## **5.- PERSONAL**

La Junta Arbitral está dotada de los siguientes medios personales:

- Presidenta: Licenciada en Derecho, Diplomada en Biblioteconomía y Documentación, Funcionaria de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Presidente Suplente y Secretario: Licenciado en Derecho y Veterinaria, Funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Dos Administrativos.
- Un Auxiliar Administrativo.

## **6.- 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).
- 42 Árbitros designados por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- 57 Árbitros designados por las Organizaciones Empresariales.
- 21 Secretarios/as de órgano Arbitral, Licenciados/as en Derecho, Funcionarios/as de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

|              | ÁRBITROS ADMINISTRACIÓN | SECRETARIOS | ÁRBITROS SECTOR CONSUMIDORES | ÁRBITROS SECTOR EMPRESARIOS |
|--------------|-------------------------|-------------|------------------------------|-----------------------------|
| HUESCA       | 3                       | 5           | 7                            | 14                          |
| TERUEL       | 6                       | 3           | 7                            | 13                          |
| ZARAGOZA     | 24                      | 13          | 28                           | 30                          |
| <b>TOTAL</b> | <b>33</b>               | <b>21</b>   | <b>42</b>                    | <b>57</b>                   |

## **7. 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 2020:**

|  |            |
|--|------------|
| <b>ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS</b> | <b>-</b>   |
| <b>ORGANIZACIONES EMPRESARIALES</b>            | <b>-</b>   |
| <b>EMPRESAS Y PROFESIONALES</b>                | <b>119</b> |
| <b>TOTAL ADHESIONES REALIZADAS EN 2020</b>     | <b>119</b> |

**Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón realizadas hasta el 31 de diciembre de 2020:**

**Total ofertas públicas de Adhesión: 5.204**

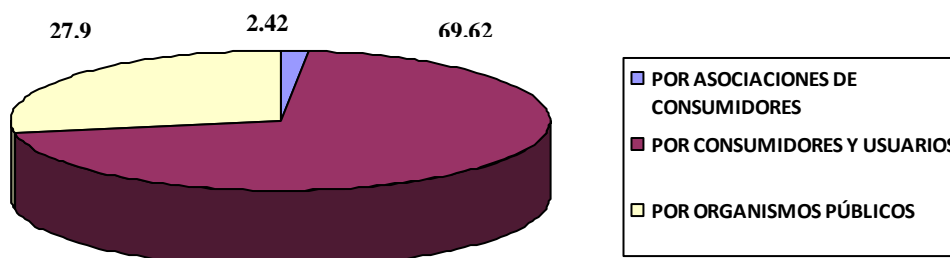
|                                      | ASOCIACIONES CONSUMIDORES | ASOCIACIONES EMPRESARIALES | EMPRESAS Y PROFESIONALES |
|--------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ZARAGOZA                             | 14                        | 39                         | 3.094                    |
| HUESCA                               | 49                        | 22                         | 1.015                    |
| TERUEL                               | 1                         | 8                          | 962                      |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>64</b>                 | <b>69</b>                  | <b>5.071</b>             |
| <i>Incremento Adhesión 2019/2020</i> |                           |                            | <b>2,4 %</b>             |

**8.- SOLICITUDES DE ARBITRAJE**

**Solicitudes de arbitraje presentadas durante 2020**

| PRESENTADAS POR                  | Nº SOLICITUDES | %           |
|----------------------------------|----------------|-------------|
| POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES | 12             | 2,42 %      |
| POR CONSUMIDORES Y USUARIOS      | 526            | 69,62 %     |
| POR ORGANISMOS PÚBLICOS          | 347            | 27,94 %     |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>1.165</b>   | <b>100%</b> |

**VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE**



▪ **CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EN 2020: 470 Euros**

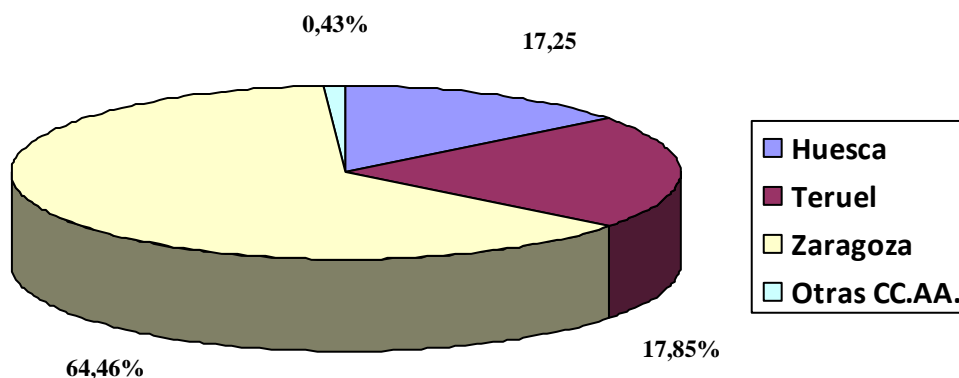
**Variación (2019 / 20): incremento 9,3%**

De las solicitudes presentadas, **no se admitieron** 4 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                                | 201            | 17,25%      |
| TERUEL                                | 208            | 17,85 %     |
| ZARAGOZA                              | 751            | 64,46%      |
| OTRAS CC.AA.                          | 5              | 0,43 %      |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1.165</b>   | <b>100%</b> |

**PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE**

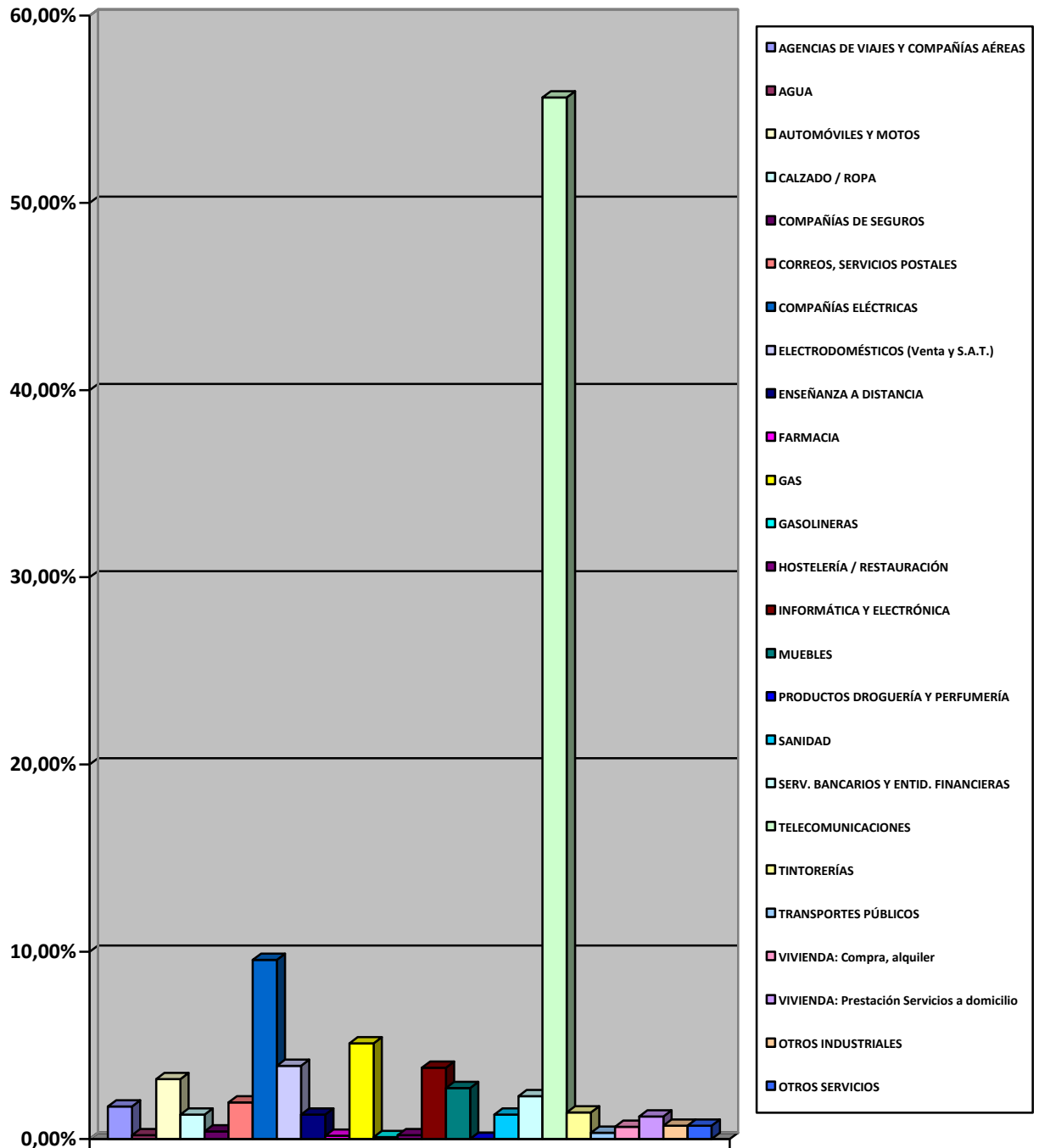




| <b>Solicitudes de Arbitraje por Materias de mayor a menor número de reclamaciones</b> |             |             |
|---|-------------|-------------|
| TELECOMUNICACIONES  | 701         | 60,17       |
| COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS  | 95          | 8,15        |
| AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS   | 55          | 4,72        |
| OTROS SERVICIOS   | 44          | 3,7         |
| GAS   | 33          | 2,74        |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA   | 28          | 2,40        |
| AUTOMÓVILES Y MOTOS   | 26          | 2,23        |
| MUEBLES   | 22          | 1,89        |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)  | 22          | 1,88        |
| CORREOS, SERVICIOS POSTALES   | 19          | 1,63        |
| SANIDAD   | 18          | 1,54        |
| OTROS INDUSTRIALES  | 18          | 1,54        |
| CALZADO / ROPA  | 17          | 1,45        |
| VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio  | 13          | 1,11        |
| ENSEÑANZA A DISTANCIA   | 13          | 1,11        |
| SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS  | 10          | 0,85        |
| PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA  | 8           | 0,68        |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS  | 6           | 0,51        |
| TRANSPORTES PÚBLICOS  | 5           | 0,42        |
| TINTORERÍAS   | 5           | 0,43        |
| HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN   | 2           | 0,17        |
| VIVIENDA: Compra, alquiler  | 2           | 0,17        |
| GASOLINERAS   | 1           | 0,08        |
| AGUA  | 1           | 0,08        |
| FARMACIA  | 1           | 0,08        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1165</b> | <b>100%</b> |

| SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS      |                                 |             |              |
|--|---------------------------------|-------------|--------------|
| AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS      |                                 | 55          | 4,72         |
| AGUA                                       |                                 | 1           | 0,08         |
| AUTOMÓVILES Y MOTOS                        | Compra                          | 2           | 0,17         |
|  | Talleres y Reparación           | 24          | 2,06         |
| CALZADO / ROPA                             |                                 | 17          | 1,46         |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS                       |                                 | 6           | 0,51         |
| CORREOS, SERVICIOS POSTALES                |                                 | 19          | 1,63         |
| COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS                       |                                 | 95          | 8,15         |
| ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)         |                                 | 22          | 1,88         |
| ENSEÑANZA A DISTANCIA                      |                                 | 13          | 1,11         |
| FARMACIA                                   |                                 | 1           | 0,08         |
| GAS  |                                 | 33          | 2,83         |
| GASOLINERAS                                |                                 | 1           | 0,08         |
| HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN                  |                                 | 2           | 0,17         |
| INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA                  |                                 | 28          | 2,40         |
| MUEBLES                                    |                                 | 22          | 1,88         |
| PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA           |                                 | 8           | 0,68         |
| SANIDAD                                    | Pública                         | 0           | 0            |
|  | Privada                         | 18          | 1,54         |
| SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS       |                                 | 10          | 0,85         |
| TELECOMUNICACIONES                         | Teléfono (fijo)                 | 5           | 0,43         |
|  | Internet                        | 403         | 34,60        |
|  | Móviles                         | 293         | 25,15        |
| TINTORERÍAS                                |                                 | 5           | 0,43         |
| TRANSPORTES PÚBLICOS                       |                                 | 5           | 0,43         |
| VIVIENDA: Compra, alquiler                 |                                 | 2           | 0,17         |
| VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio |                                 | 13          | 1,11         |
| OTROS INDUSTRIALES                         | Animales domésticos             | 1           | 0,08         |
|  | Fotografía                      | 2           | 0,17         |
|  | Joyería-Relojería               | 4           | 0,34         |
|  | Ópticas                         | 3           | 0,25         |
|  | Otros                           | 8           | 0,68         |
| OTROS SERVICIOS                            | Gestorías                       | 1           | 0,08         |
|  | Ocio/gimnasios/eventos          | 16          | 1,37         |
|  | Grandes Superficies             | 7           | 0,60         |
|  | Otros/tatuajes/internet compras | 20          | 1,71         |
| <b>TOTAL</b>                               |                                 | <b>1165</b> | <b>100 %</b> |

## SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS



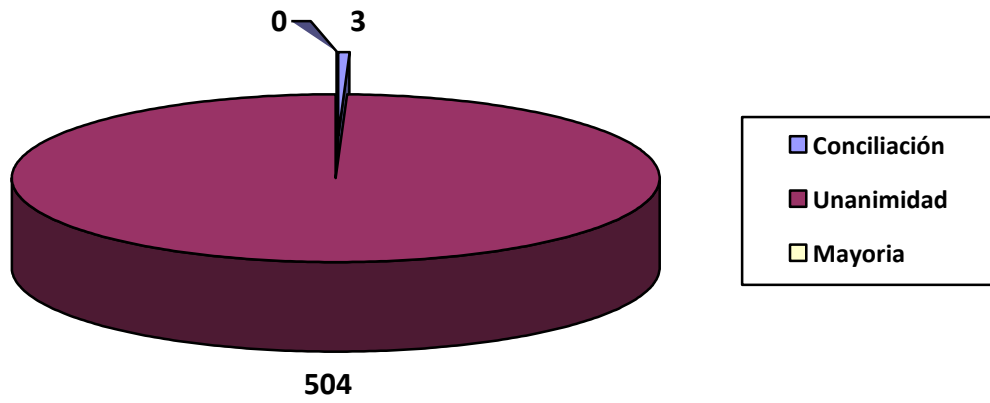
**9.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN 2020**

| <b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADAS</b>           |     |
|--|-----|
| POR NO ACEPTAR LA EMPRESA O PROFESIONAL EL ARBITRAJE | 277 |
| DESISTIMIENTOS                                       | 3   |
| POR TRASLADO A OTROS ORGANISMOS                      | 2   |

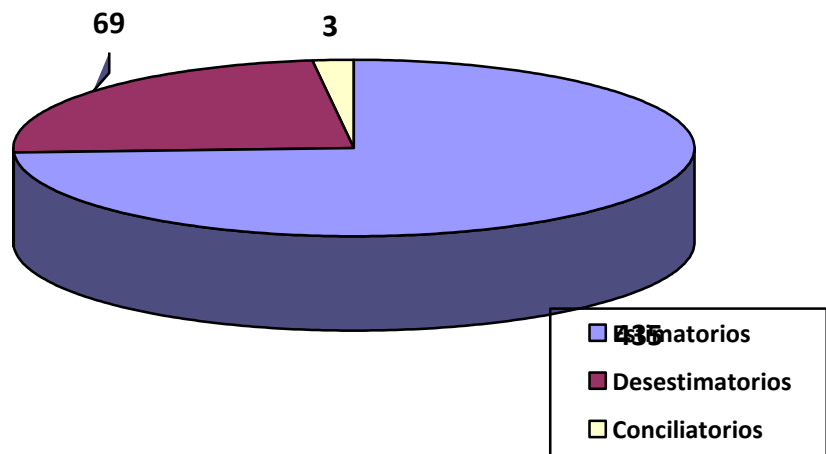
| <b>SOLUCIONES Y ACUERDOS POR MEDIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2020</b> |   |
|---|---|
| <b>TOTAL: 304</b>   | <b>38%<br/>DE LAS RECLAMACIONES<br/>RESUELTAS EN 2020</b> |

| <b>RESOLUCIÓN CON ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES</b>   |                                   |     |            |
|---|-----------------------------------|-----|------------|
| <b>LAUDOS<br/>DICTADOS EN 2020<br/>TOTAL: 507<br/>62% DE LAS<br/>RECLAMACIONES<br/>RESUELTAS EN 2020)</b> | EN EQUIDAD                        | 462 | <b>507</b> |
|   | EN DERECHO                        | 45  |            |
| <b>EMITIDOS POR</b>   | CONCILIACIÓN                      | 3   |            |
|   | UNANIMIDAD                        | 504 |            |
|   | MAYORÍA                           | 0   |            |
|   | VOTO DIRIMENTE                    | -   |            |
| <b>CONTENIDO</b>  | ESTIMATORIOS/ESTIMATO. PARCIAL    | 435 |            |
|   | DESESTIMATORIOS                   | 69  |            |
|   | CONCILIATORIOS                    | 3   |            |
| <b>PLAZOS DE EMISIÓN<br/>(Desde la designación<br/>del Órgano Arbitral)</b>                               | MENOS DE 1 MES                    | 251 |            |
|   | MÁS DE 1 MES                      | 256 |            |
|   | MÁS DE 2 MESES                    | -   |            |
|   | MÁS DE 3 MESES (pruebas)          | -   |            |
| <b>PRÁCTICA DE PRUEBAS</b>  | DE OFICIO POR EL COLEGIO ARBITRAL | -   |            |
|   | A INSTANCIA DE LAS PARTES         | -   |            |

### EMISIÓN DE LAUDOS

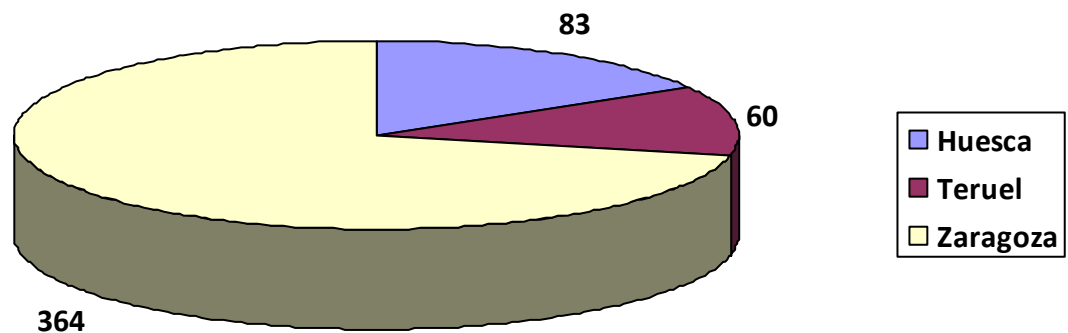


### CONTENIDO DE LOS LAUDOS



| LAUDOS DICTADOS EN 2020                          |            |
|--|------------|
| Arbitrajes celebrados en <b>HUESCA, Laudos</b>   | 83         |
| Arbitrajes celebrados en <b>TERUEL, Laudos</b>   | 60         |
| Arbitrajes celebrados en <b>ZARAGOZA, Laudos</b> | 364        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>507</b> |

### LAUDOS ARBITRALES POR PROVINCIAS



| LAUDOS DICTADOS EN 2020  |            |
|--|------------|
| Arbitrajes celebrados con <b>ÁRBITRO ÚNICO (&lt; 300 euros)</b>    | 365 (72%)  |
| Arbitrajes celebrados con <b>COLEGIO ARBITRAL (&gt; 300 euros)</b> | 142 (28%)  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>507</b> |



Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón

# EVOLUCIÓN

1996 – 2020

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

| SOLICITUDES DE ARBITRAJE |               |              |
|--------------------------|---------------|--------------|
| Año                      | PRESENTADAS   | NO ADMITIDAS |
| 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           |
| 2017                     | 920           | 14           |
| 2018                     | 1.258         | 16           |
| 2019                     | 1.238         | 11           |
| 2020                     | 1.165         | 4            |
| <b>Total</b>             | <b>30.042</b> | <b>752</b>   |



**RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE**

| <b>AÑO</b>   | <b>ARCHIVO POR NO ACEPTACIÓN*</b> | <b>DESISTIMIENTOS</b> | <b>ACUERDOS POR MEDIACIÓN</b> | <b>LAUDOS</b> |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------|
| 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           |
| 2017         | 302                               | 3                     | 282                           | 431           |
| 2018         | 326                               | 3                     | 290                           | 478           |
| 2019         | 341                               | 0                     | 383                           | 621           |
| 2020         | 277                               | 3                     | 304                           | 507           |
| <b>TOTAL</b> | <b>8.617</b>                      | <b>286</b>            | <b>7.631</b>                  | <b>12.594</b> |

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

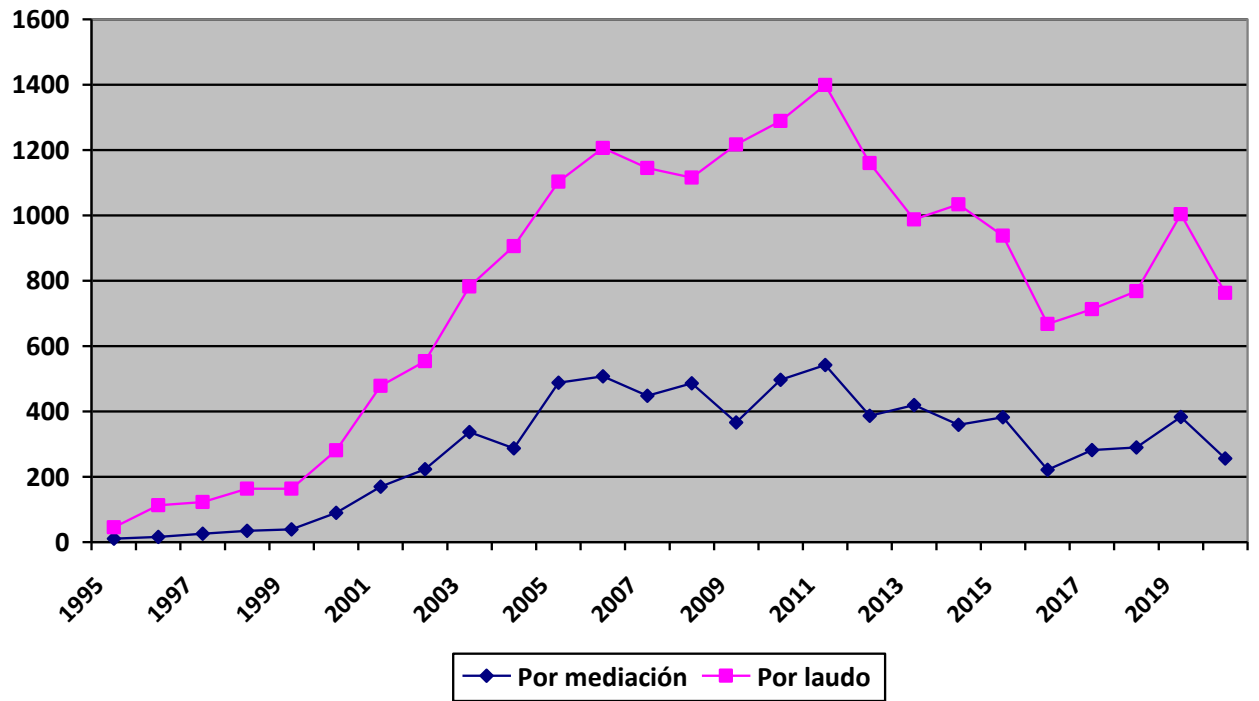
**RECLAMACIONES RESUELTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN:**

| 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.542 | 1.525 | 1.605 | 1.813 | 1.590 | 1.483 | 1.449 | 1.179 | 1.037 | 1.018 | 1.097 | 1.345 | 1.097 |

**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LAUDO Y MEDIACIÓN:**

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

|                      | 2006         | 2007         | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013       | 2014         | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019         | 2020       | TOTAL         |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|---------------|
| <b>POR MEDIACIÓN</b> | 508          | 448          | 486          | 366          | 497          | 542          | 387          | 420        | 359          | 382        | 255        | 282        | 290        | 383          | 304        | 7.631         |
| <b>POR LAUDO</b>     | 698          | 697          | 630          | 851          | 792          | 857          | 773          | 568        | 675          | 556        | 469        | 431        | 478        | 621          | 507        | 12.594        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.206</b> | <b>1.145</b> | <b>1.116</b> | <b>1.217</b> | <b>1.289</b> | <b>1.399</b> | <b>1.160</b> | <b>988</b> | <b>1.034</b> | <b>938</b> | <b>724</b> | <b>713</b> | <b>768</b> | <b>1.004</b> | <b>811</b> | <b>20.177</b> |

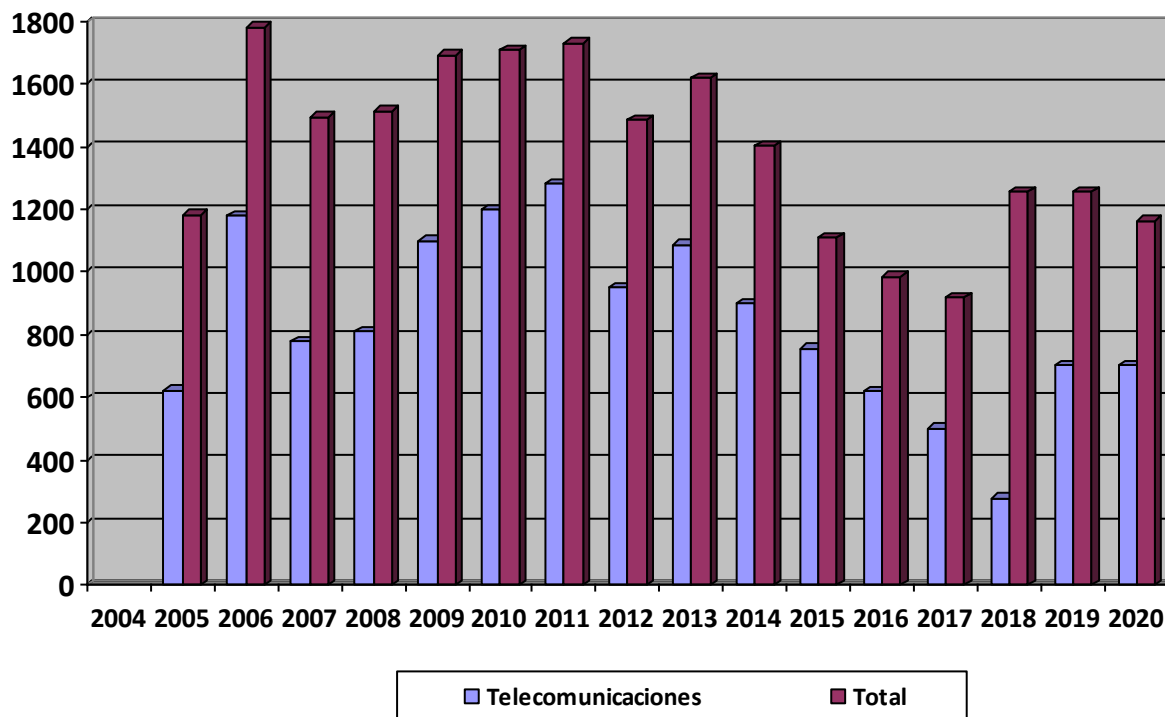


**RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2020**  
**(TELÉFONO FIJO, TELÉFONO MÓVIL, INTERNET)**

**SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES:**

| <b>Año</b> | <b>Telecomunicaciones</b> | <b>Total</b> | <b>% sobre el total</b> |
|------------|---------------------------|--------------|-------------------------|
| 2004       | 623                       | 1.184        | <b>52,7 %</b>           |
| 2005       | 1.180                     | 1.782        | <b>66,67 %</b>          |
| 2006       | 907                       | 1.670        | <b>54,85 %</b>          |
| 2007       | 778                       | 1.496        | <b>52 %</b>             |
| 2008       | 809                       | 1.514        | <b>53,43 %</b>          |
| 2009       | 1.100                     | 1.693        | <b>64,97 %</b>          |
| 2010       | 1.199                     | 1.710        | <b>70,81 %</b>          |
| 2011       | 1.283                     | 1.730        | <b>74,16%</b>           |
| 2012       | 949                       | 1.484        | <b>63,95%</b>           |
| 2013       | 1.088                     | 1.620        | <b>67,16%</b>           |
| 2014       | 901                       | 1.403        | <b>64,22%</b>           |
| 2015       | 756                       | 1.112        | <b>68%</b>              |
| 2016       | 632                       | 986          | <b>64%</b>              |
| 2017       | 461                       | 920          | <b>50,11%</b>           |
| 2018       | 679                       | 1.258        | <b>53,97%</b>           |
| 2019       | 701                       | 1.238        | <b>56,62%</b>           |
| 2020       | 701                       | 1.165        | <b>60,17%</b>           |

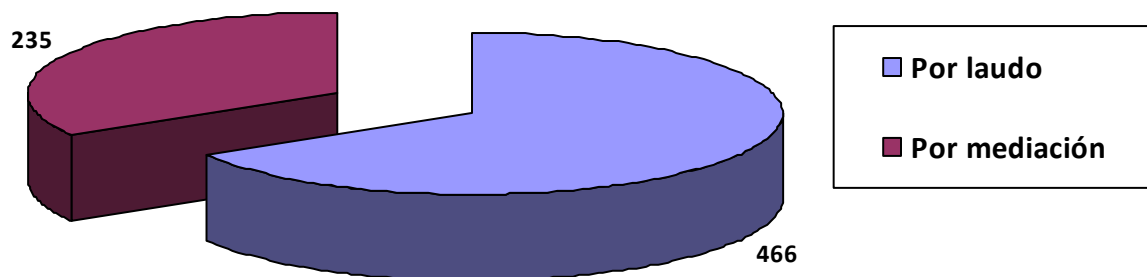
**RECLAMACIONES  
EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES  
SOBRE EL TOTAL ANUAL**



**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2020:**

|               |               |
|---------------|---------------|
| Por LAUDO     | 466 (66,47%)  |
| Por MEDIACIÓN | 235 (33,52 %) |
| <b>TOTAL</b>  | <b>701</b>    |

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



**LAUDOS EMITIDOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2020:**

|                          |   |            |               |
|--------------------------|---|------------|---------------|
| <b>SENTIDO DEL LAUDO</b> | <b>ESTIMATORIO / ESTIMACIÓN PARCIAL</b> | <b>414</b> | <b>88,84%</b> |
|                          | <b>DESESTIMATORIO</b>                   | <b>49</b>  | <b>10,51%</b> |
|                          | <b>CONCILIATORIO</b>                    | <b>3</b>   | <b>0,64%</b>  |

