



**Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón**

**2017**

## **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:

- 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.

- 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).
- 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
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>60</b>	<b>86</b>

## **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 2017:**

<b>ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS</b>	<b>-</b>
<b>ORGANIZACIONES EMPRESARIALES</b>	<b>-</b>
<b>EMPRESAS Y PROFESIONALES</b>	<b>319</b>
<b>TOTAL ADHESIONES REALIZADAS EN 2017</b>	<b>319</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 2017:**

**Total ofertas públicas de Adhesión: 4.886**

	<b>ASOCIACIONES CONSUMIDORES</b>	<b>ASOCIACIONES EMPRESARIALES</b>	<b>EMPRESAS Y PROFESIONALES</b>
<b>ZARAGOZA</b>	14	39	2.631
<b>HUESCA</b>	49	22	905
<b>TERUEL</b>	1	8	719
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>69</b>	<b>4.755</b>
<b><i>Incremento Adhesión 2016/2017</i></b>			<b>7,19 %</b>

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

**Acto de adhesión y entrega de Diplomas a los centros de la Asociación Aragonesa para la Dependencia.**

Zaragoza, 20 de abril

**Acto de adhesión y entrega de Diplomas con la colaboración de la Cámara de Comercio de Teruel, y la Asociación de comerciantes, industriales y profesionales del Centro Histórico de Teruel.**

Teruel, 27 de junio

**Acto de Adhesión y entrega de Diplomas, a los Centros de Fundación DFA.**

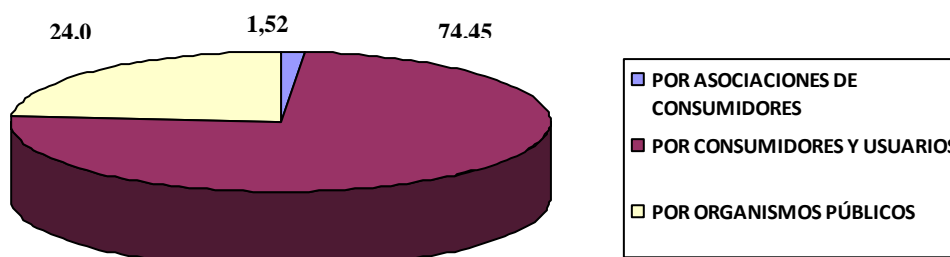
Zaragoza, 11 de julio

## 7.- SOLICITUDES DE ARBITRAJE

### Solicitudes de arbitraje presentadas durante 2017

PRESENTADAS POR	Nº SOLICITUDES	%
POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	14	1.52 %
POR CONSUMIDORES Y USUARIOS	685	74.45 %
POR ORGANISMOS PÚBLICOS	221	24,02 %
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

### VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE



▪ **CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EN 2017: 440 Euros**

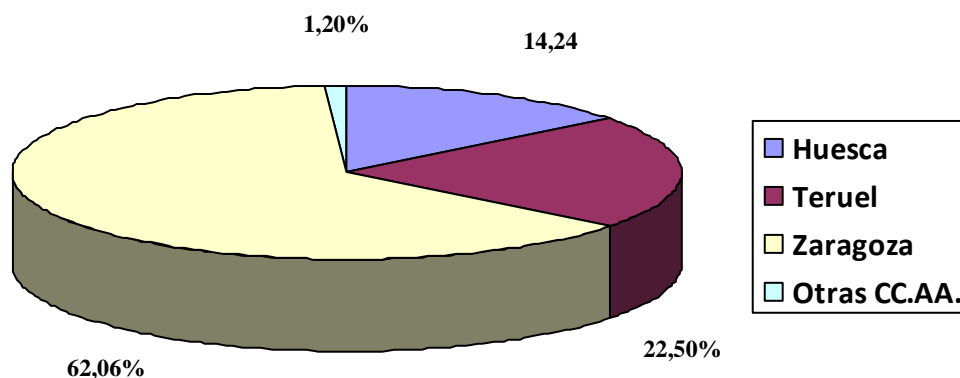
**Variación (2016 / 17): aumento 22,2%**

De las solicitudes presentadas, **no se admitieron** 14 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	131	14,24 %
TERUEL	207	22,50 %
ZARAGOZA	571	62,06 %
OTRAS CC.AA.	11	1,20 %
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

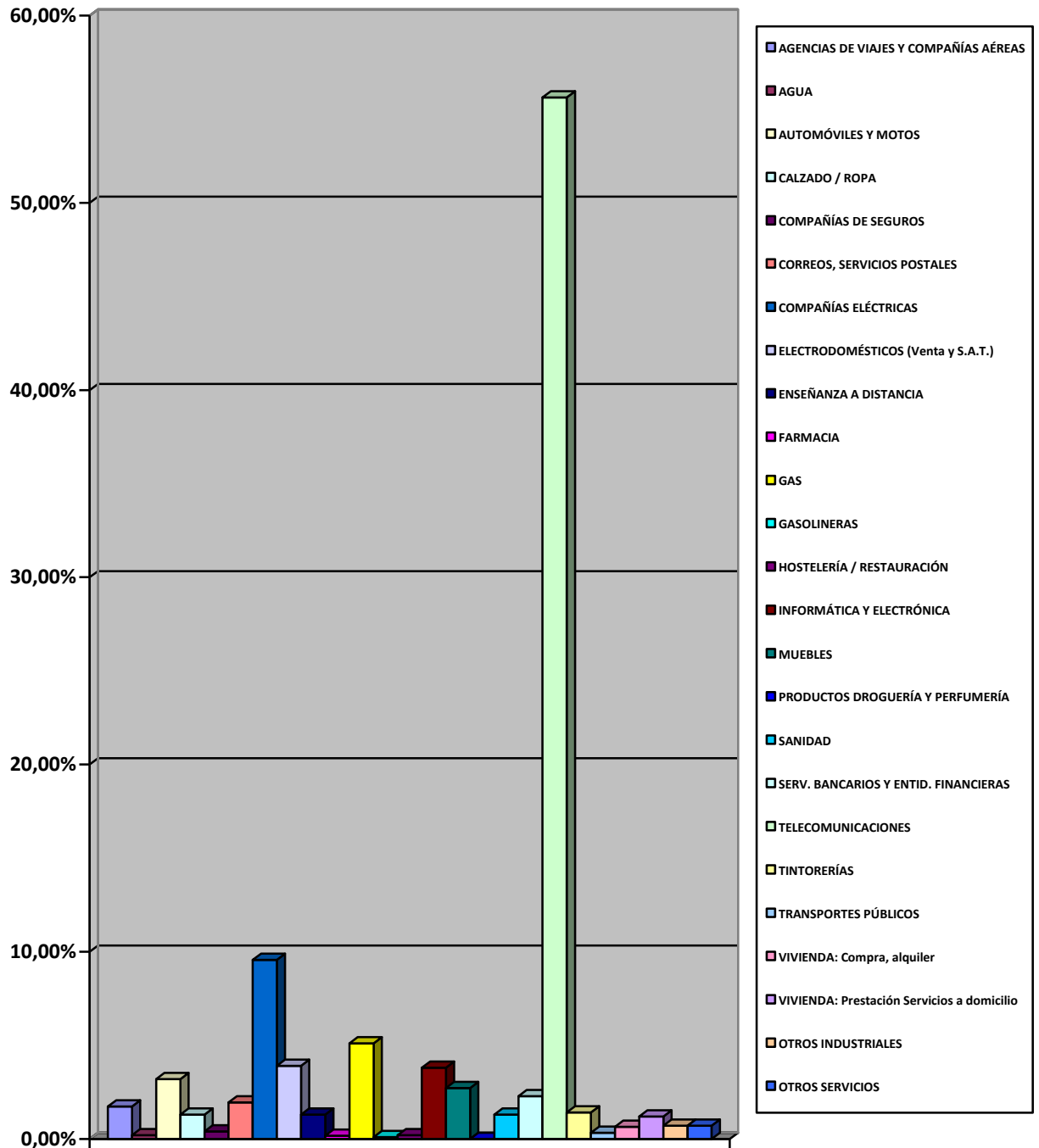
**PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE**





SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS			
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS		16	1,73
AGUA		2	0,21
AUTOMÓVILES Y MOTOS	Compra	10	1,08
	Talleres y Reparación	24	2,60
CALZADO / ROPA		12	1,30
COMPAÑÍAS DE SEGUROS		4	0,43
CORREOS, SERVICIOS POSTALES		18	1,95
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS		88	9,56
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)		35	3,80
ENSEÑANZA A DISTANCIA		12	1,30
FARMACIA		0	0
GAS		47	5,10
GASOLINERAS		1	0,10
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN		2	0,20
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA		35	3,80
MUEBLES		25	2,71
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA		0	0,00
SANIDAD	Pública	0	0
	Privada	12	1,30
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS		15	1,63
TELECOMUNICACIONES	Teléfono (fijo)	59	6,42
	Internet	187	20,32
	Móviles	212	23,04
TINTORERÍAS		13	1,41
TRANSPORTES PÚBLICOS		2	0,22
VIVIENDA: Compra, alquiler		5	0,55
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio		11	1,19
OTROS INDUSTRIALES	Animales domésticos	0	0
	Fotografía	0	0
	Joyería-Relojería	0	0,10
	Ópticas	1	0,10
	Otros	0	0
OTROS SERVICIOS	Gestorías	1	0,10
	Ocio	66	7,17
	Grandes Superficies	2	0,21
	Otros	3	0,32
<b>TOTAL</b>		<b>920</b>	<b>100 %</b>

## SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS



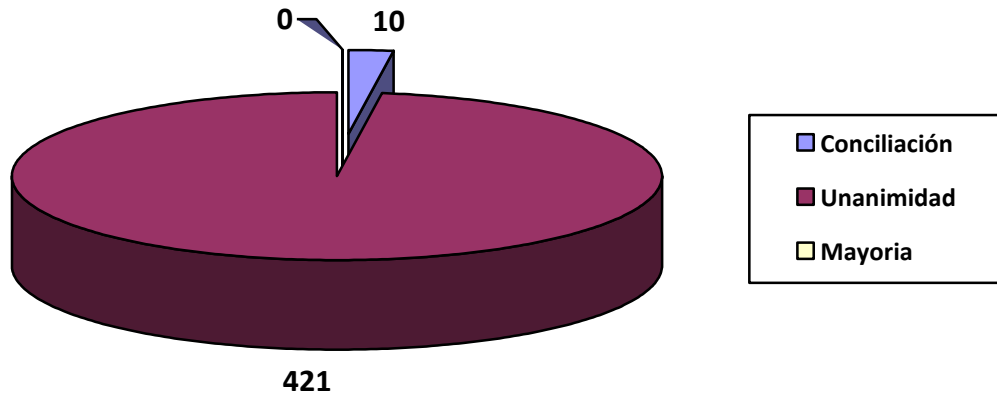
**8.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN 2017**

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADAS</b>	
POR NO ACEPTAR LA EMPRESA O PROFESIONAL EL ARBITRAJE	302
DESISTIMIENTOS	3
POR TRASLADO A OTROS ORGANISMOS	7

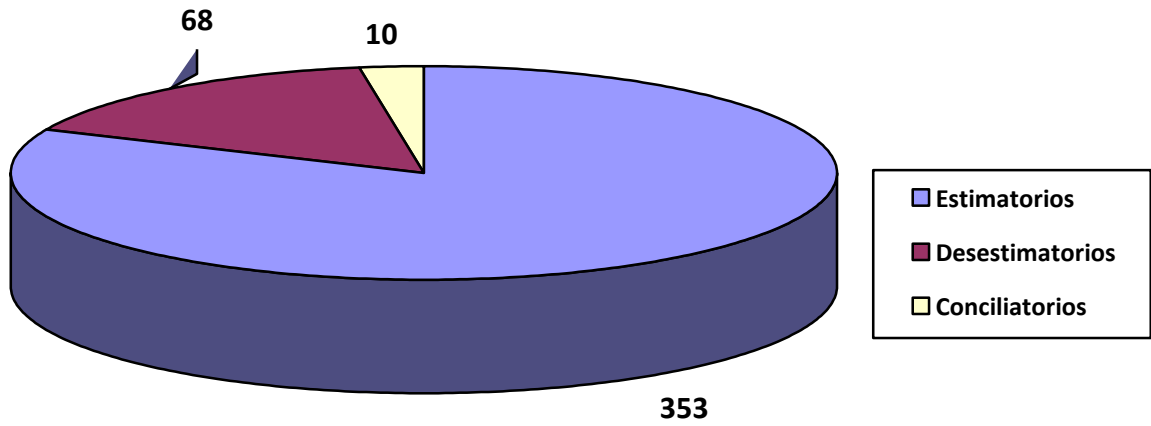
<b>SOLUCIONES Y ACUERDOS POR MEDIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2017</b>	
<b>TOTAL: 282</b>	<b>40% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2017</b>

<b>RESOLUCIÓN CON ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES</b>			
<b>LAUDOS DICTADOS EN 2017 TOTAL: 431 60% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2017)</b>	EN EQUIDAD	412	<b>431</b>
	EN DERECHO	19	
<b>EMITIDOS POR</b>	CONCILIACIÓN	10	
	UNANIMIDAD	421	
	MAYORÍA	0	
	VOTO DIRIMENTE	-	
<b>CONTENIDO</b>	ESTIMATORIOS	353	
	DESESTIMATORIOS	68	
	CONCILIATORIOS	10	
<b>PLAZOS DE EMISIÓN (Desde la designación del Órgano Arbitral)</b>	MENOS DE 1 MES	379	
	MÁS DE 1 MES	52	
	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

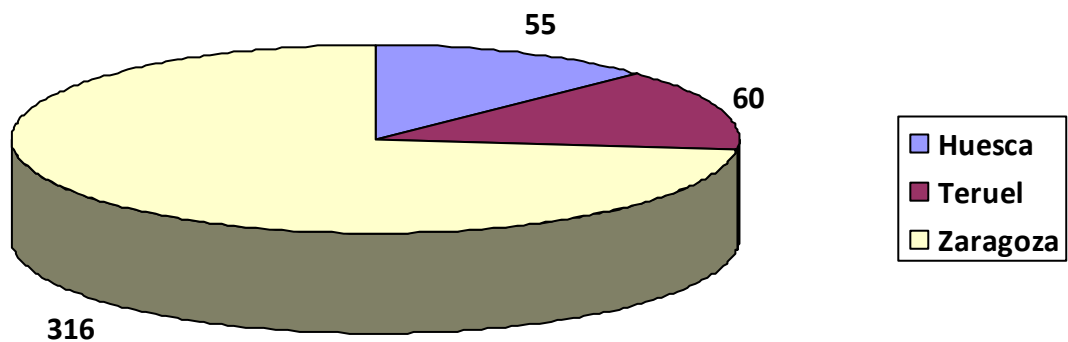


### CONTENIDO DE LOS LAUDOS



LAUDOS DICTADOS EN 2017	
Arbitrajes celebrados en <b>HUESCA</b> , Laudos	55
Arbitrajes celebrados en <b>TERUEL</b> , Laudos	60
Arbitrajes celebrados en <b>ZARAGOZA</b> , Laudos	316
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>

### LAUDOS ARBITRALES POR PROVINCIAS



LAUDOS DICTADOS EN 2017	
Arbitrajes celebrados con <b>ÁRBITRO ÚNICO</b> ( <b>&lt; 300 euros</b> )	324 (75 %)
Arbitrajes celebrados con <b>COLEGIO ARBITRAL</b> ( <b>&gt; 300 euros</b> )	107 (25%)
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>



Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón

# EVOLUCIÓN

1995 – 2017

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

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE</b>		
<b>Año</b>	<b>PRESENTADAS</b>	<b>NO ADMITIDAS</b>
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
2017	920	14
<b>Total</b>	<b>26.381</b>	<b>721</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>
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
2017	302	3	282	431
<b>TOTAL</b>	<b>7.673</b>	<b>280</b>	<b>6.654</b>	<b>10.988</b>

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



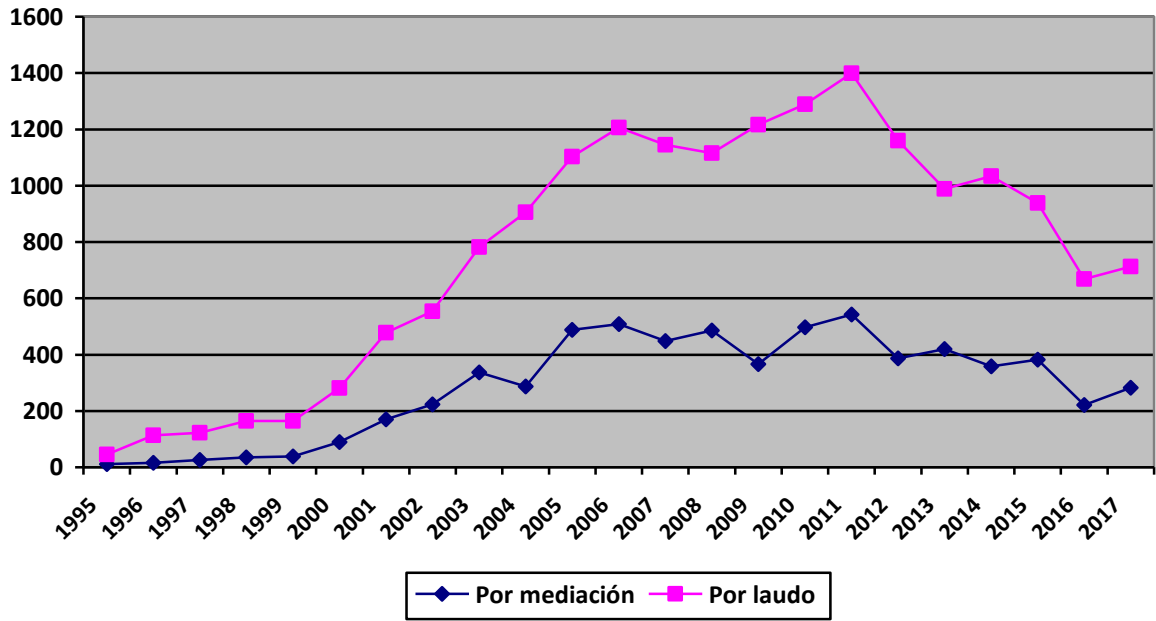
**RECLAMACIONES RESUELTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN:**

En 2007	En 2008	En 2009	En 2010	En 2011	En 2012	En 2013	En 2014	En 2015	En 2016	En 2017
1.145	1.116	1.217	1.289	1.399	1.160	988	1.034	938	724	713

**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	TOTAL
<b>POR MEDIACIÓN</b>	508	448	486	366	497	542	387	420	359	382	255	282	6.433
<b>POR LAUDO</b>	698	697	630	851	792	857	773	568	675	556	469	431	10.988
<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>17.421</b>

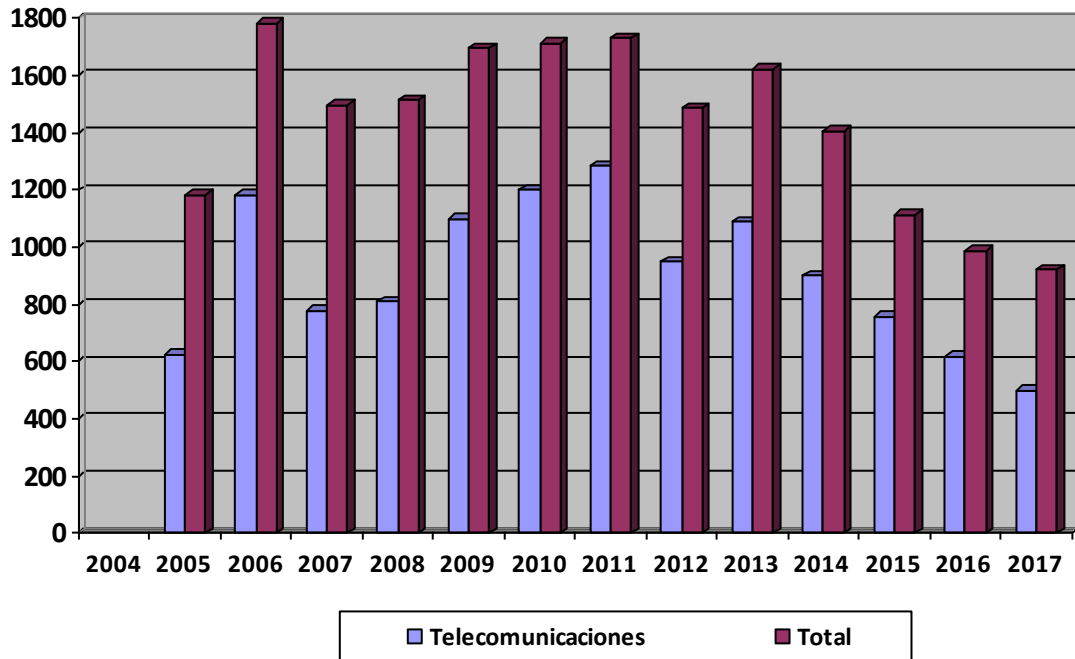


**RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2017**  
**(TELÉFONO FIJO, TELÉFONO MÓVIL, INTERNET)**

**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	458	920	<b>49,78%</b>

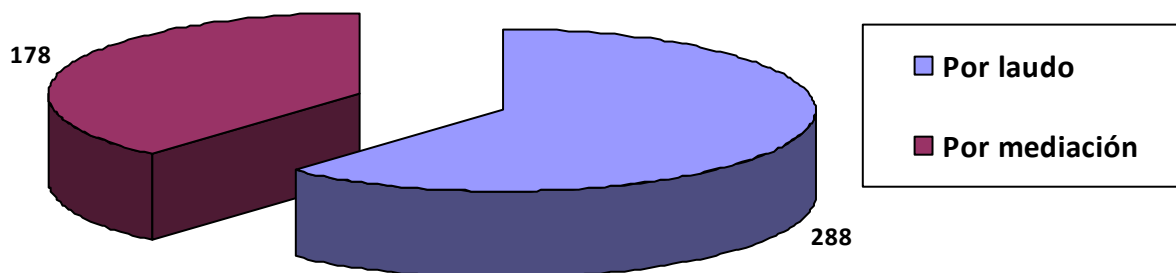
**RECLAMACIONES  
EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES  
SOBRE EL TOTAL ANUAL**



**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2017:**

Por LAUDO	288 (62 %)
Por MEDIACIÓN	178 (38 %)
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>

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



**LAUDOS EMITIDOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2017:**

<b>SENTIDO DEL LAUDO</b>	<b>ESTIMATORIO / ESTIMACIÓN PARCIAL</b>	<b>254</b>	<b>88%</b>
	<b>DESESTIMATORIO</b>	<b>32</b>	<b>11%</b>
	<b>CONCILIATORIO</b>	<b>2</b>	<b>0,70%</b>

