



**Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón**

**2024**

## **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 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que 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 Presidencia, Economía y Justicia) por Decreto 199/2024, de 29 de noviembre. 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 713/2024, son funciones de la Junta Arbitral de Consumo:

a) Fomentar el arbitraje de consumo entre consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

b) Conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sobre las que resulten competentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 25, así como conceder y retirar el distintivo de empresario adherido.

c) Gestionar y mantener actualizados, en su ámbito de actuación, los datos de los empresarios que hayan efectuado ofertas públicas de adhesión, mientras estas se encuentren en vigor.

d) Comunicar al Ministerio con competencias en materia de consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

e) Elaborar y actualizar la lista de las personas acreditadas como árbitros.

f) Facilitar una solución consensuada entre el consumidor o usuario que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado siempre que se considere objetivamente posible, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral.

g) Admitir o inadmitir y, en su caso, archivar las solicitudes de arbitraje recibidas, así como impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

h) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales.

i) Publicar en su portal de internet información anual sobre la actividad desarrollada conforme a lo previsto en el artículo 38 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.

j) Publicar los laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

k) Poner a disposición de los consumidores y empresarios formularios de solicitud de arbitraje, de contestación y de aceptación de esta, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

l) Cualquier otra actividad relacionada con el desarrollo de las funciones que le son propias.

## **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:

- 32 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.
- 54 Árbitros designados por las Organizaciones Empresariales.
- 22 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	3	7	10
TERUEL	4	2	7	6
ZARAGOZA	25	9	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>36</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 2024:

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	-
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	-
EMPRESAS Y PROFESIONALES	141
<b>TOTAL ADHESIONES REALIZADAS EN 2024</b>	<b>141</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 2024:

**Total ofertas públicas de Adhesión: 5.750**

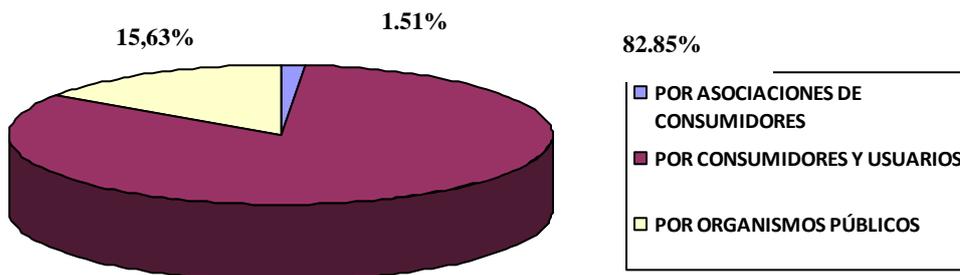
	ASOCIACIONES CONSUMIDORES	ASOCIACIONES EMPRESARIALES	EMPRESAS Y PROFESIONALES
ZARAGOZA	14	39	3.388
HUESCA	49	22	1.150
TERUEL	1	8	1.072
OTRAS CCAA	0	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>5.617</b>
<b><i>Incremento Adhesión 2023/2024</i></b>			<b><i>2,57%</i></b>

**8.- SOLICITUDES DE ARBITRAJE**

**Solicitudes de arbitraje presentadas durante 2024**

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

PRESENTADAS POR	Nº SOLICITUDES	%
POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	17	1,51 %
POR CONSUMIDORES Y USUARIOS	933	82,85%
POR ORGANISMOS PÚBLICOS	176	15,63%
<b>TOTAL</b>	<b>1.126</b>	<b>100%</b>



▪ **CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EN 2024: 650 Euros**

**Variación (2023 / 24): =**

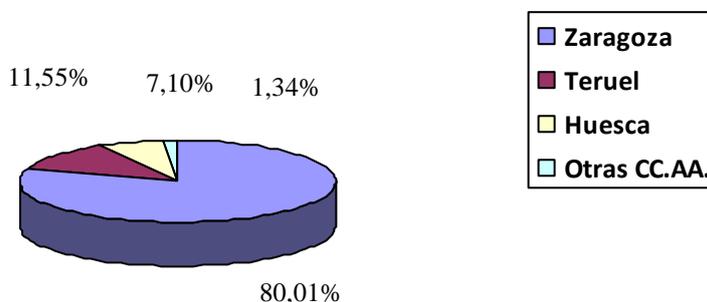
De las solicitudes presentadas, **no se admitieron** 8 en aplicación de lo dispuesto en los artículos 2 y 35 del Real Decreto 713/ 2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

**PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE**

PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE	Nº SOLICITUDES	%
HUESCA	80	7,10%
TERUEL	130	11,55 %
ZARAGOZA	901	80,01%
OTRAS CC.AA.	15	1,34 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.126</b>	<b>100%</b>

De las 1.126 solicitudes de arbitraje, 870 corresponden a la ciudad de Zaragoza (77,26%).

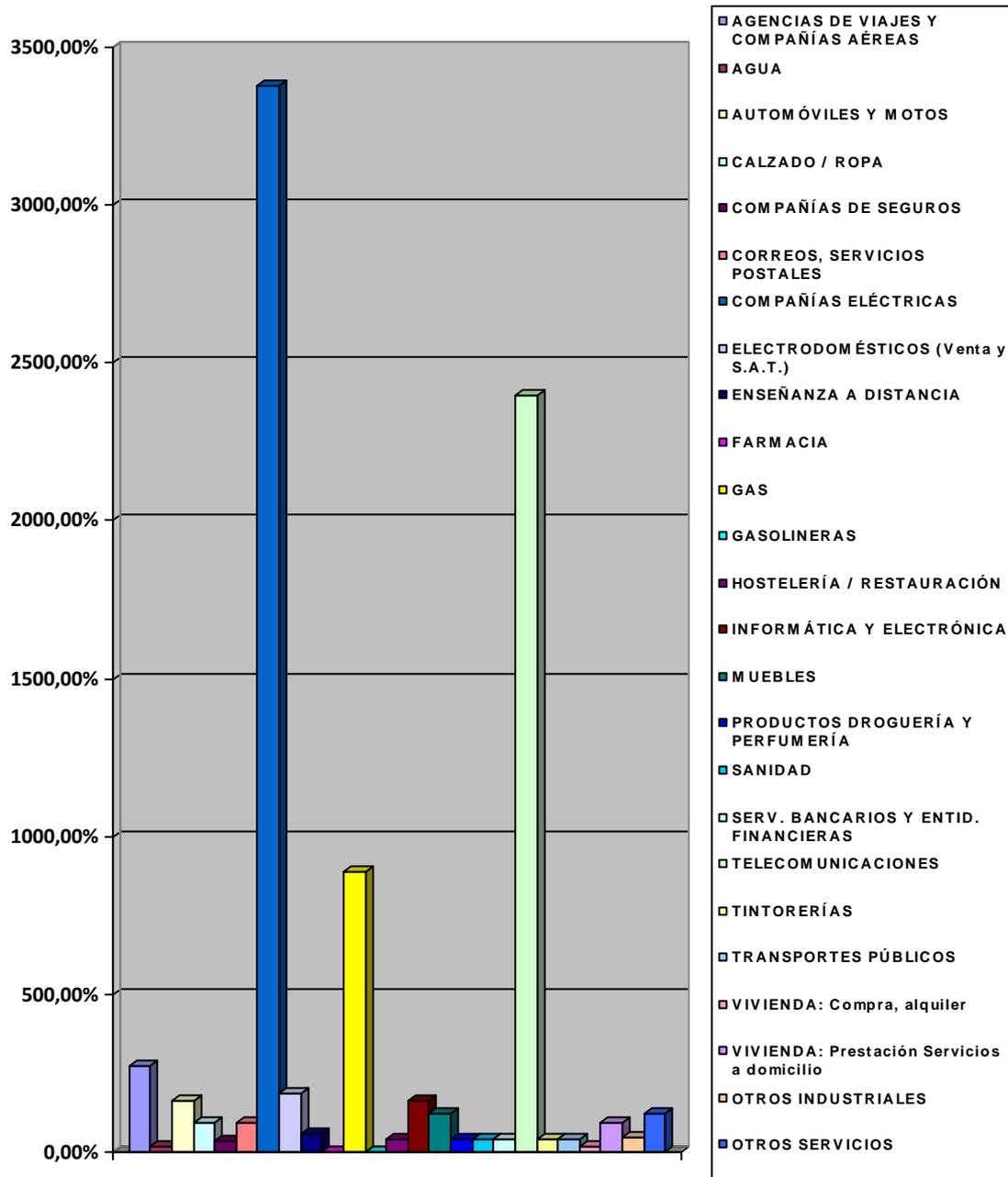
**PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**



<b>Solicitudes de Arbitraje por Materias</b>		
TELECOMUNICACIONES	270	23,98
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS	380	33,75
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS	18	1,60
OTROS SERVICIOS	55	4,88
GAS	132	11,72
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA	17	1,51
AUTOMÓVILES Y MOTOS	33	2,93
MUEBLES	25	2,22
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)	19	1,69
CORREOS, SERVICIOS POSTALES	23	2,04
SANIDAD	8	0,71
OTROS INDUSTRIALES	3	0,27
CALZADO / ROPA	17	1,51
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio	15	1,33
ENSEÑANZA A DISTANCIA	16	1,42
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS	4	0,36
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA	4	0,36
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	8	0,71
TRANSPORTES PÚBLICOS	30	2,66
TINTORERÍAS	27	2,40
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN	11	0,98
VIVIENDA: Compra, alquiler	4	0,36
GASOLINERAS	3	0,27
AGUA	2	0,18
FARMACIA	2	0,18
<b>TOTAL</b>	<b>1.126</b>	<b>100%</b>

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS</b>			
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS		18	1.60
AGUA		2	0.18
AUTOMÓVILES Y MOTOS	Compra	12	1.07
	Talleres y Reparación	21	1.87
CALZADO / ROPA		17	1.51
COMPAÑÍAS DE SEGUROS		8	0.71
CORREOS, SERVICIOS POSTALES		23	2.04
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS		380	33.75
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)		19	1.69
ENSEÑANZA A DISTANCIA		16	1.42
FARMACIA		2	0.18
GAS		132	11.72
GASOLINERAS		3	0.27
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN		11	0.98
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA		17	1.51
MUEBLES		25	2.22
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA		4	0.36
SANIDAD	Pública	0	0
	Privada	8	0.71
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS		4	0.36
TELECOMUNICACIONES	Teléfono (fijo)	6	0,53
	Internet	154	13.68
	Móviles	110	9.77
TINTORERÍAS		27	2.4
TRANSPORTES PÚBLICOS		30	2.66
VIVIENDA: Compra, alquiler		4	0.36
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio		15	1.33
OTROS INDUSTRIALES	Animales domésticos	0	0
	Fotografía	0	0
	Joyería-Relojería	1	0.09
	Ópticas/Otros	2	0.09
OTROS SERVICIOS	Gestorías/Abogados	5	0.44
	Ocio/gimnasios/eventos	18	1.60
	Grandes Superficies	5	0.44
	Otros/tatuajes/internet compras	15	1.33
	Alquiler Vehículos	2	0.18
	Tiendas 2º mano	3	0.28
	Apuestas	1	0.09
	Parque atracciones/Parking	3/2	0.65
	Suministros industriales	1	0.09
<b>TOTAL</b>		<b>1126</b>	<b>100 %</b>

## SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS



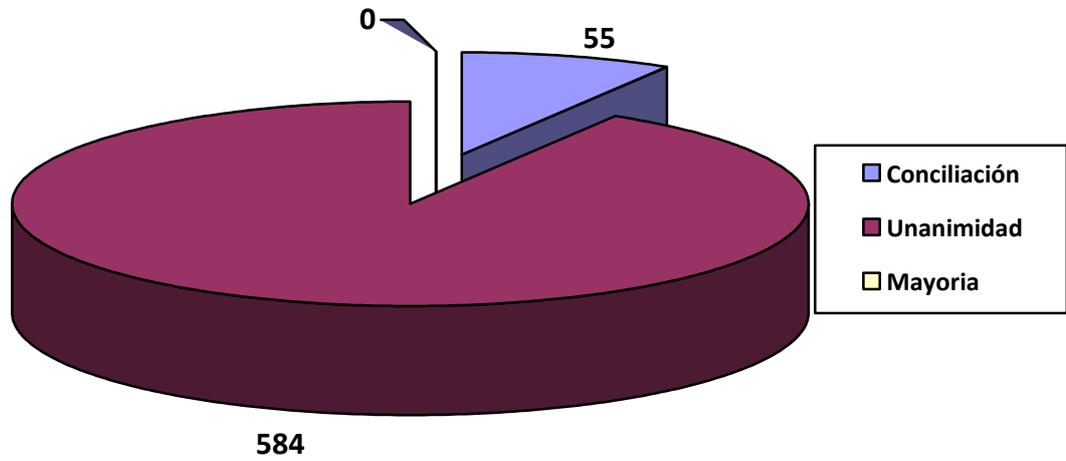
**9.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN 2024**

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADAS</b>	
POR NO ACEPTAR LA EMPRESA O PROFESIONAL EL ARBITRAJE	393
DESISTIMIENTOS	1
POR TRASLADO A OTROS ORGANISMOS	7

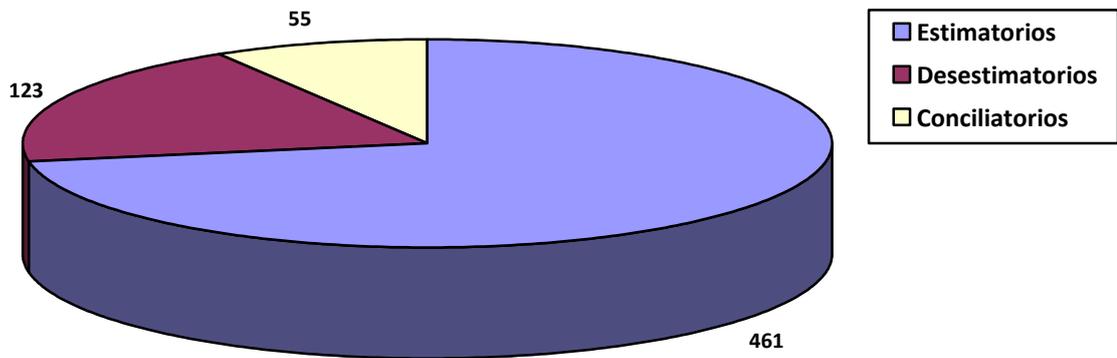
<b>SOLUCIONES Y ACUERDOS POR MEDIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2024</b>	
<b>TOTAL: 425</b>	<b>39,94% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2024</b>

<b>RESOLUCIÓN CON ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES</b>			
<b>LAUDOS DICTADOS EN 2024 TOTAL: 639 60,06% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2024)</b>	EN EQUIDAD	474	<b>639</b>
	EN DERECHO	165	
<b>EMITIDOS POR</b>	CONCILIACIÓN	55	
	UNANIMIDAD	584	
	MAYORÍA	0	
	VOTO DIRIMENTE	-	
<b>CONTENIDO</b>	ESTIMATORIOS/ESTIMATO. PARCIAL	461	
	DESESTIMATORIOS	123	
	CONCILIATORIOS	55	
<b>PLAZOS DE EMISIÓN (Desde la designación del Órgano Arbitral)</b>	MENOS DE 1 MES	528	
	MÁS DE 1 MES	211	
	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

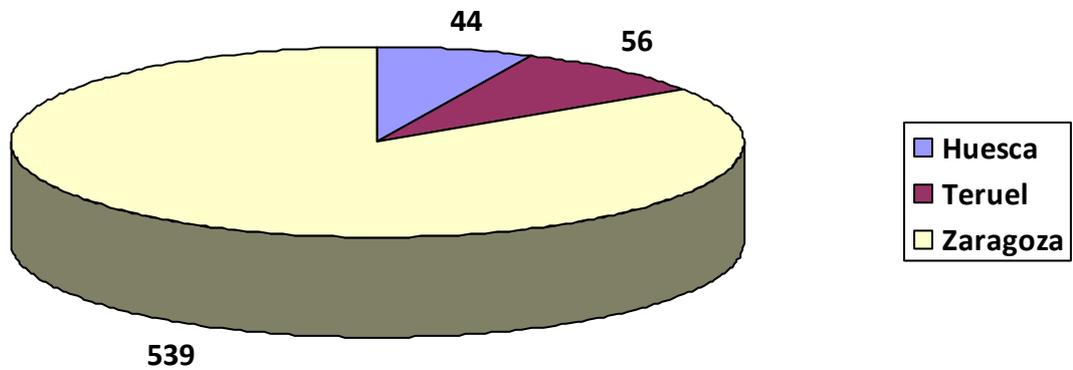


### CONTENIDO DE LOS LAUDOS



LAUDOS DICTADOS EN 2024	
Arbitrajes celebrados en <b>HUESCA</b> , Laudos	44
Arbitrajes celebrados en <b>TERUEL</b> , Laudos	56
Arbitrajes celebrados en <b>ZARAGOZA</b> , Laudos	539
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>

### LAUDOS ARBITRALES POR PROVINCIAS



LAUDOS DICTADOS EN 2024	
Arbitrajes celebrados con <b>ÁRBITRO ÚNICO</b> ( <b>&lt; 300 euros</b> )	397 (62,13%)
Arbitrajes celebrados con <b>COLEGIO ARBITRAL</b> ( <b>≥ 300 euros</b> )	242 (37,87%)
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>



Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón

# EVOLUCIÓN

1996 – 2024

**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>
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
2021	1.791	5
2022	1.581	8
2023	1.585	9
2024	1.126	8
<b>Total</b>	<b>35.921</b>	<b>773</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
2021	413	1	527	604
2022	533	1	592	676
2023	611	1	614	707
2024	393	1	425	639
<b>TOTAL</b>	<b>10.503</b>	<b>290</b>	<b>9.778</b>	<b>15.186</b>

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

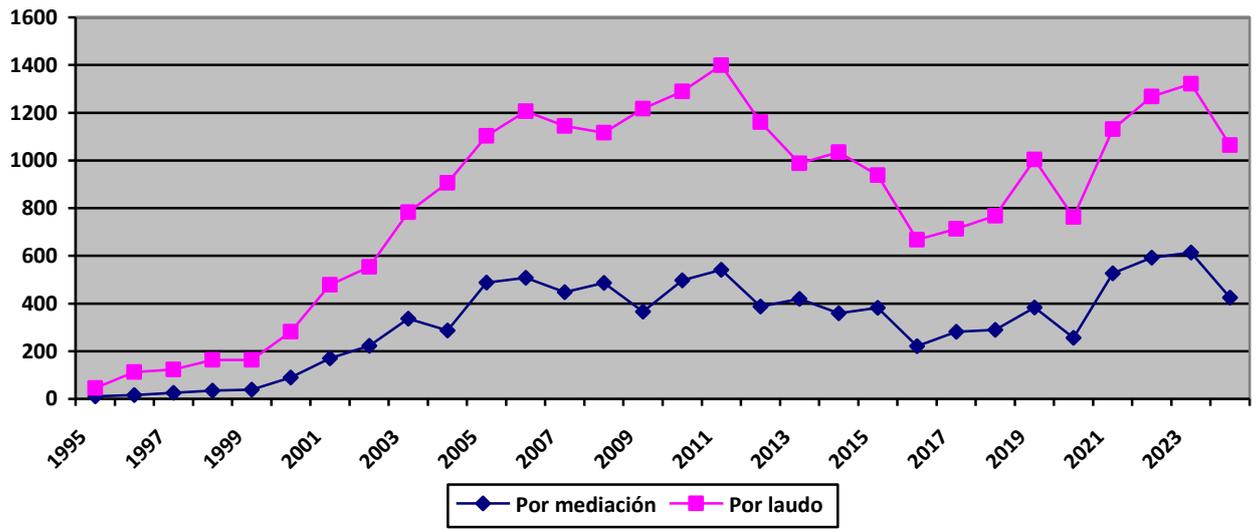
**RECLAMACIONES RESUELTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN:**

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	1.719	1.818	1.946	1457

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

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>POR MEDIACIÓN</b>	11	16	26	35	39	90	170	223	337	287	488	508
<b>POR LAUDO</b>	34	97	97	129	125	191	308	331	445	619	615	698
<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>	<b>1.206</b>

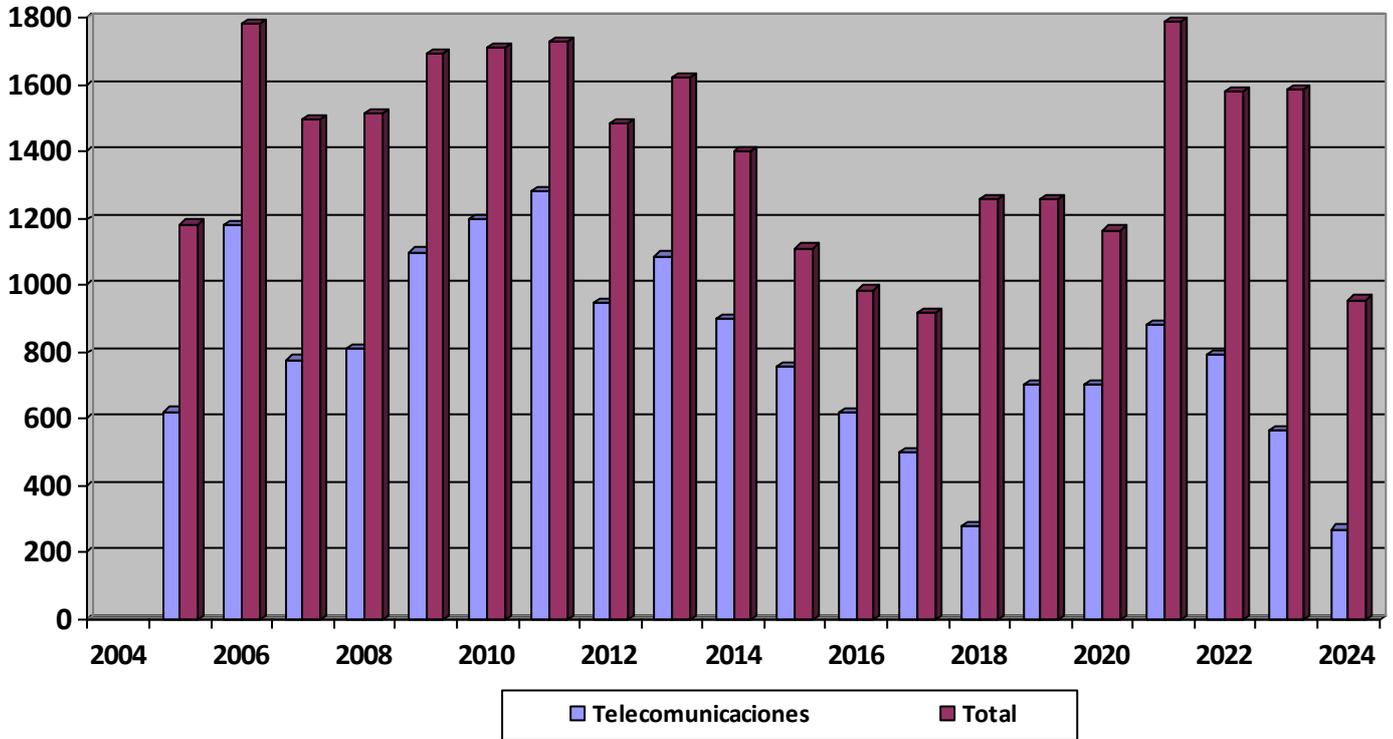
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<b>POR MEDIACIÓN</b>	448	486	366	497	542	387	420	359	382	255	282	290	383	304	527	592	614	425	9.789
<b>POR LAUDO</b>	697	630	851	792	857	773	568	675	556	469	431	478	621	507	604	676	707	639	15.220
<b>TOTAL</b>	<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>1.131</b>	<b>1.268</b>	<b>1.321</b>	<b>1226</b>	<b>25.171</b>



**RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2024****(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>
2021	884	1.791	<b>49,35%</b>
2022	791	1.581	<b>50,03%</b>
2023	567	1.585	<b>35,77%</b>
2024	270	1.126	<b>24,00%</b>

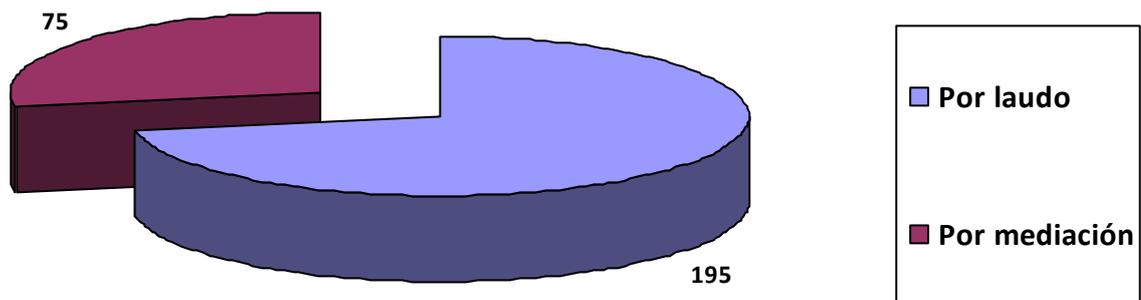
**RECLAMACIONES  
EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES  
SOBRE EL TOTAL ANUAL**



**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2024:**

Por LAUDO	195 (72,22%)
Por MEDIACIÓN	75 (27,78%)
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>

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



**LAUDOS EMITIDOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2024:**

<b>SENTIDO DEL LAUDO</b>	<b>ESTIMATORIO / ESTIMACIÓN PARCIAL</b>	<b>175</b>	<b>89,74%</b>
	<b>DESESTIMATORIO</b>	<b>10</b>	<b>5,13%</b>
	<b>CONCILIATORIO</b>	<b>10</b>	<b>5,13%</b>

