



**Junta Arbitral
de Consumo
de Aragón**

2018

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).
- 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	28	30
TOTAL	33	23	40	65

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 2018:

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	-
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	-
EMPRESAS Y PROFESIONALES	126
TOTAL ADHESIONES REALIZADAS EN 2018	126

Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón realizadas hasta el 31 de diciembre de 2018:

Total ofertas públicas de Adhesión: 4.999

	ASOCIACIONES CONSUMIDORES	ASOCIACIONES EMPRESARIALES	EMPRESAS Y PROFESIONALES
ZARAGOZA	14	39	2.990
HUESCA	49	22	977
TERUEL	1	8	899
TOTAL	64	69	4.866
<i>Incremento Adhesión 2017/2018</i>			2,33 %

ACTUACIONES DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA ADHESIÓN AL SAC:

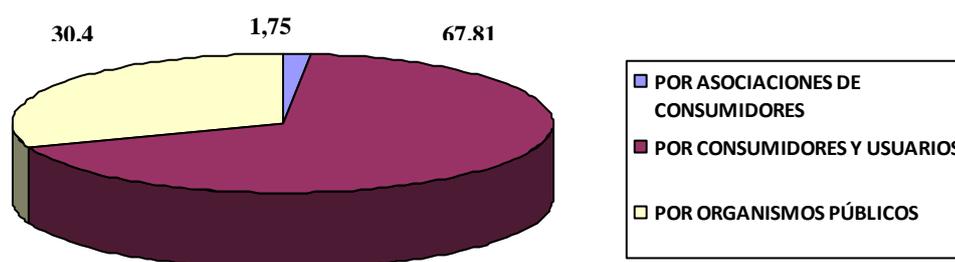
- Día 11 de enero de 2018: paseo ciudadano en Zaragoza, calle 5 de marzo; tres establecimientos adheridos al SAC y significados en la supresión de barreras arquitectónicas.

8.- SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Solicitudes de arbitraje presentadas durante 2018

PRESENTADAS POR	Nº SOLICITUDES	%
POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	22	1,75 %
POR CONSUMIDORES Y USUARIOS	853	67,81 %
POR ORGANISMOS PÚBLICOS	383	30,44 %
TOTAL	1.258	100%

VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE



▪ **CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EN 2018: 400 Euros**

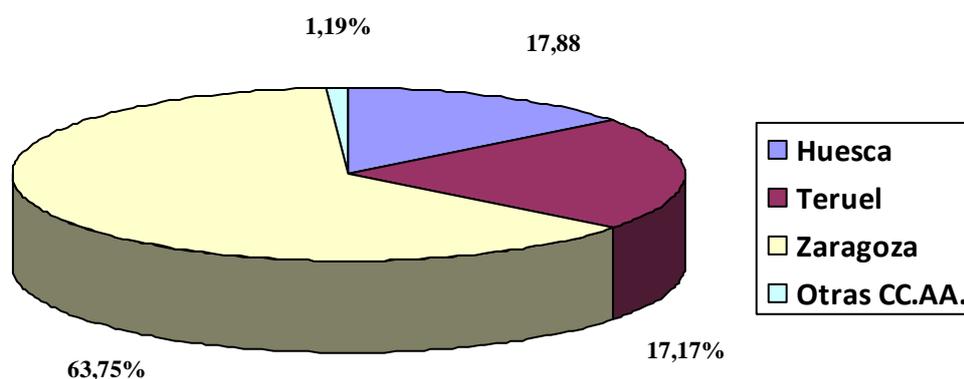
Variación (2017 / 18): descenso 0,9%

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	225	17,88%
TERUEL	216	17,17 %
ZARAGOZA	802	63,75%
OTRAS CC.AA.	15	1,19 %
TOTAL	1.258	100%

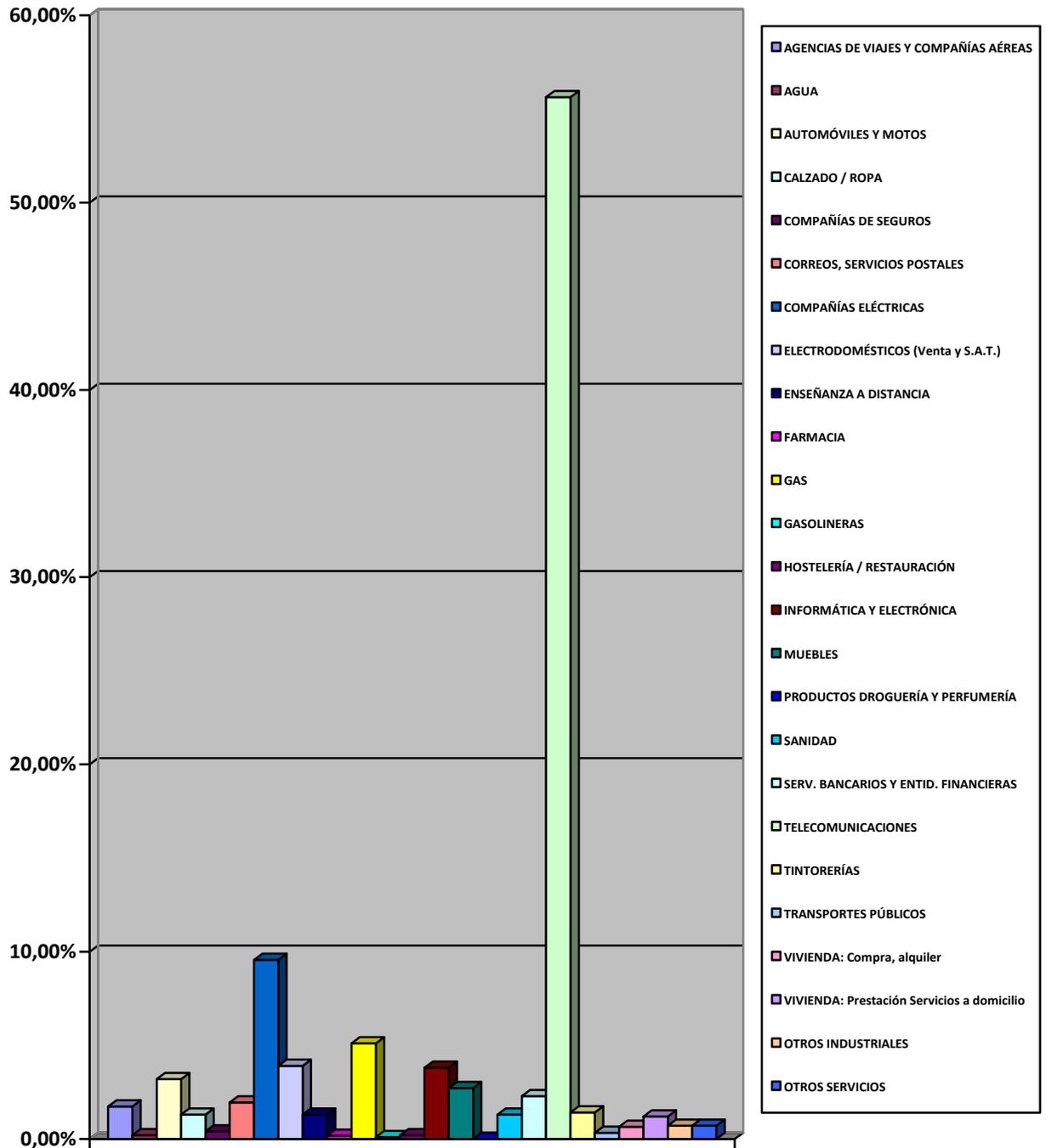
PROCEDENCIA DEL CONSUMIDOR-RECLAMANTE



Solicitudes de Arbitraje por Materias de mayor a menor número de reclamaciones		
TELECOMUNICACIONES	679	53,97
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS	156	12,4
AUTOMÓVILES Y MOTOS	44	3,49
CORREOS, SERVICIOS POSTALES	43	3,42
GAS	37	2,94
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS	36	2,86
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA	36	2,86
MUEBLES	31	2,46
OTROS SERVICIOS	27	2,13
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)	26	2,06
CALZADO / ROPA	25	1,98
TRANSPORTES PÚBLICOS	18	1,43
SANIDAD	16	1,27
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA	14	1,11
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS	12	0,95
TINTORERÍAS	11	0,87
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio	11	0,87
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	9	0,71
ENSEÑANZA A DISTANCIA	8	0,63
OTROS INDUSTRIALES	6	0,45
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN	5	0,39
VIVIENDA: Compra, alquiler	4	0,31
GASOLINERAS	2	0,15
AGUA	1	0,07
FARMACIA	1	0,07
TOTAL	1258	100%

SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS			
AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑÍAS AÉREAS		36	2,86
AGUA		1	0,07
AUTOMÓVILES Y MOTOS	Compra	8	0,63
	Talleres y Reparación	36	2,86
CALZADO / ROPA		25	1,98
COMPAÑÍAS DE SEGUROS		9	0,71
CORREOS, SERVICIOS POSTALES		43	3,42
COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS		156	12,40
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta y S.A.T.)		26	2,06
ENSEÑANZA A DISTANCIA		8	0,63
FARMACIA		1	0,07
GAS		37	2,94
GASOLINERAS		2	0,15
HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN		5	0,39
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA		36	2,86
MUEBLES		31	2,46
PRODUCTOS DROGUERÍA Y PERFUMERÍA		14	1,11
SANIDAD	Pública	0	0
	Privada	16	1,27
SERV. BANCARIOS Y ENTID. FINANCIERAS		12	0,95
TELECOMUNICACIONES	Teléfono (fijo)	28	2,22
	Internet	299	23,76
	Móviles	352	27,99
TINTORERÍAS		11	0,87
TRANSPORTES PÚBLICOS		18	1,43
VIVIENDA: Compra, alquiler		4	0,31
VIVIENDA: Prestación Servicios a domicilio		11	0,87
OTROS INDUSTRIALES	Animales domésticos	2	0,15
	Fotografía	0	0
	Joyería-Relojería	2	0,15
	Ópticas	2	0,15
	Otros	0	0
OTROS SERVICIOS	Gestorías	0	0
	Ocio	13	1,03
	Grandes Superficies	6	0,47
	Otros	8	0,63
TOTAL		1258	100 %

SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR MATERIAS



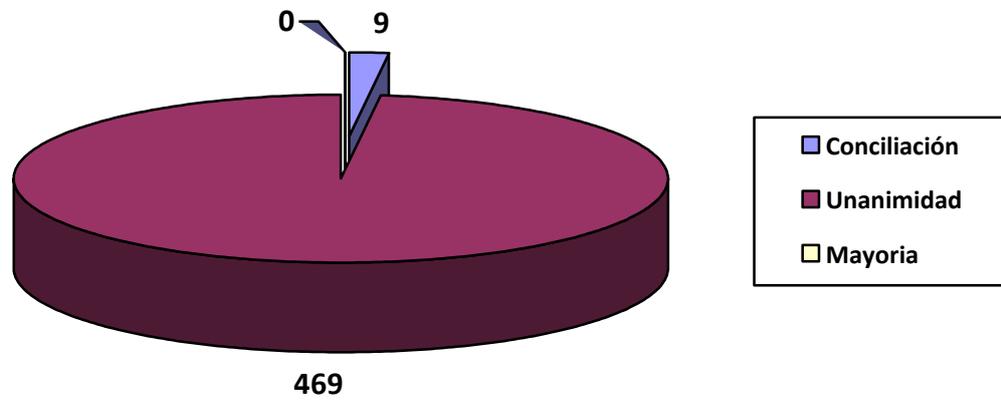
9.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN 2018

SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADAS	
POR NO ACEPTAR LA EMPRESA O PROFESIONAL EL ARBITRAJE	326
DESISTIMIENTOS	3
POR TRASLADO A OTROS ORGANISMOS	3

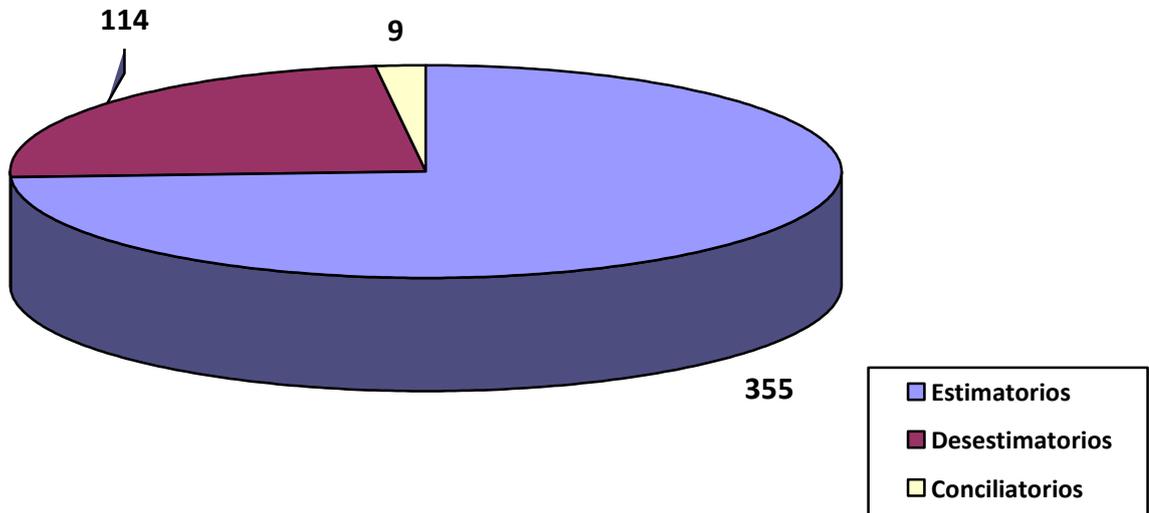
SOLUCIONES Y ACUERDOS POR MEDIACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2018	
TOTAL: 290	38% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2018

RESOLUCIÓN CON ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS ARBITRALES			
LAUDOS DICTADOS EN 2018 TOTAL: 478 62% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2018)	EN EQUIDAD	416	478
	EN DERECHO	62	
EMITIDOS POR	CONCILIACIÓN	9	
	UNANIMIDAD	469	
	MAYORÍA	0	
	VOTO DIRIMENTE	-	
CONTENIDO	ESTIMATORIOS/ESTIMATO. PARCIAL	355	
	DESESTIMATORIOS	114	
	CONCILIATORIOS	9	
PLAZOS DE EMISIÓN (Desde la designación del Órgano Arbitral)	MENOS DE 1 MES	421	
	MÁS DE 1 MES	57	
	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

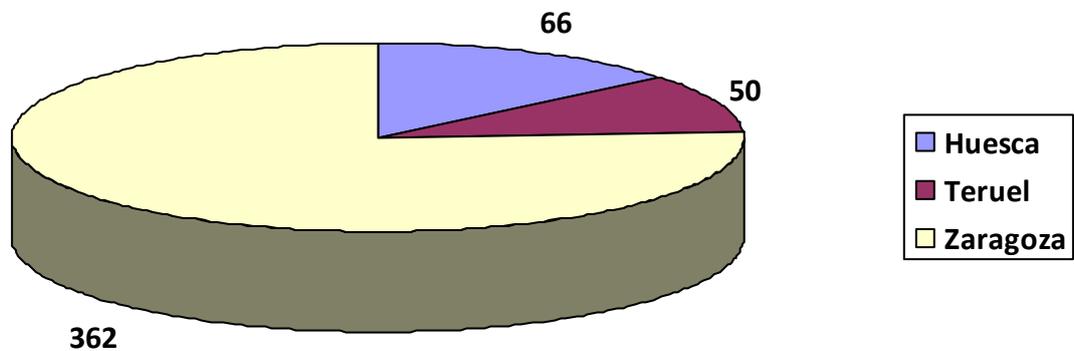


CONTENIDO DE LOS LAUDOS



LAUDOS DICTADOS EN 2018	
Arbitrajes celebrados en HUESCA, Laudos	66
Arbitrajes celebrados en TERUEL, Laudos	50
Arbitrajes celebrados en ZARAGOZA, Laudos	362
TOTAL	478

LAUDOS ARBITRALES POR PROVINCIAS



LAUDOS DICTADOS EN 2018	
Arbitrajes celebrados con ÁRBITRO ÚNICO (< 300 euros)	376 (78 %)
Arbitrajes celebrados con COLEGIO ARBITRAL (> 300 euros)	102 (22%)
TOTAL	478



Junta Arbitral
de Consumo
de Aragón

EVOLUCIÓN

1995 – 2018

**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
2017	920	14
2018	1.258	16
Total	27.639	737

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
2017	302	3	282	431
2018	326	3	290	478
TOTAL	7.999	283	6.944	11.466

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

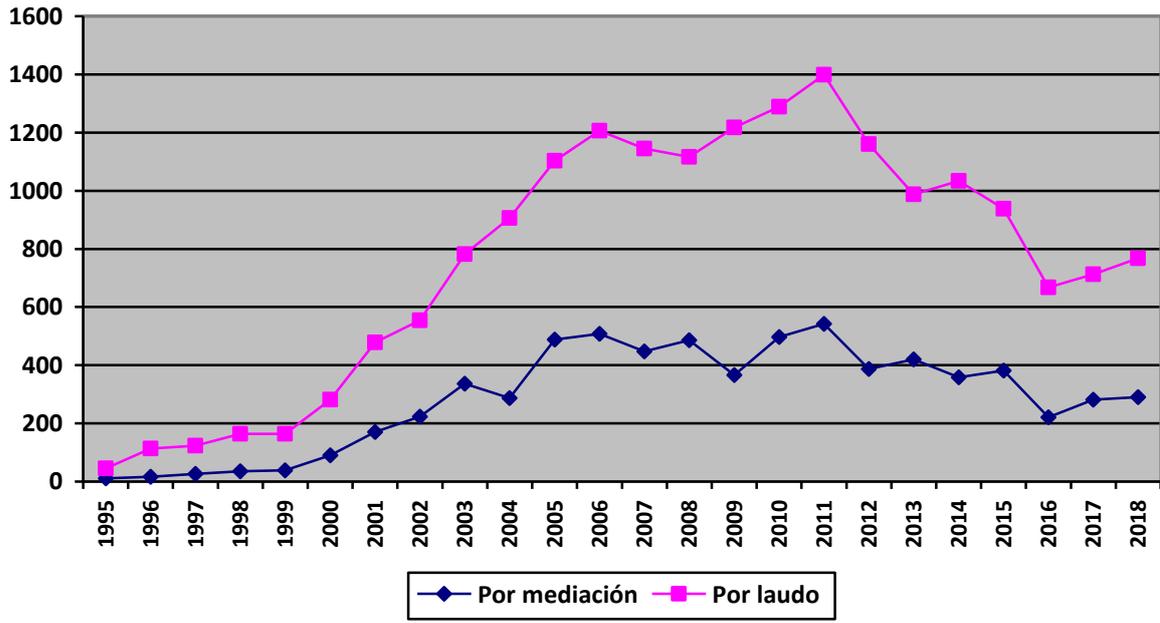
RECLAMACIONES RESUELTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN:

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.116	1.217	1.289	1.399	1.160	988	1.034	938	724	713	768

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	2017	2018	TOTAL
POR MEDIACIÓN	508	448	486	366	497	542	387	420	359	382	255	282	290	6.723
POR LAUDO	698	697	630	851	792	857	773	568	675	556	469	431	478	11.466
TOTAL	1.206	1.145	1.116	1.217	1.289	1.399	1.160	988	1.034	938	724	713	768	18.189

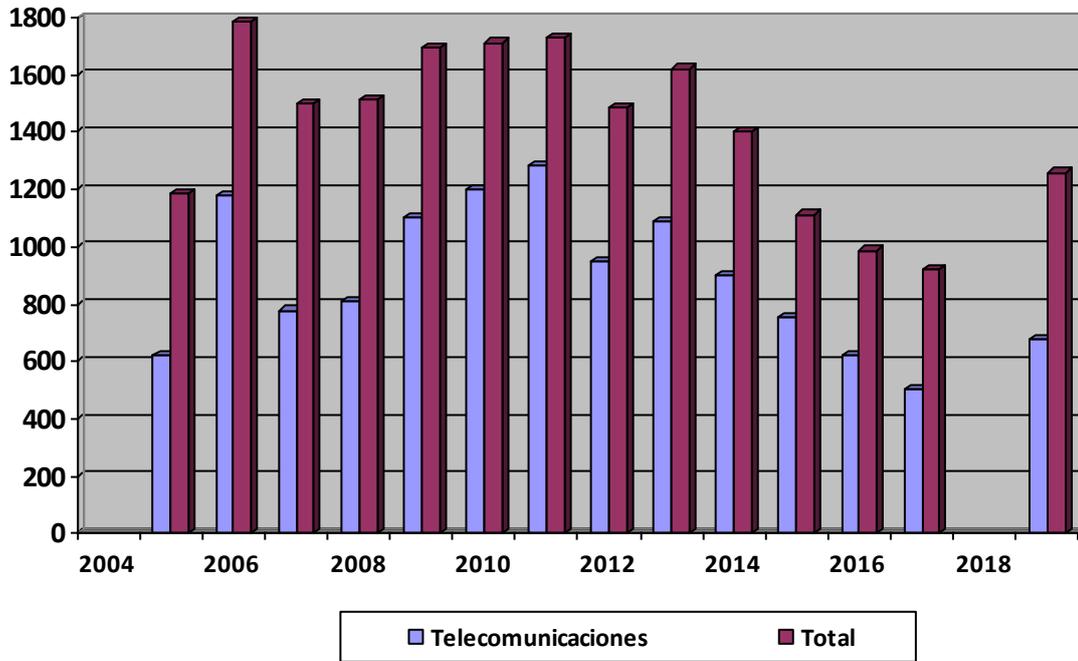


RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2018
(TELÉFONO FIJO, TELÉFONO MÓVIL, INTERNET)

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%
2017	461	920	50,11%
2018	679	1.258	53,97%

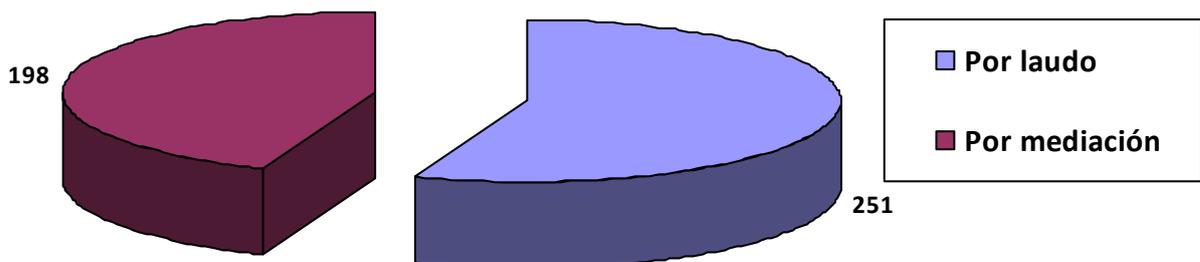
**RECLAMACIONES
EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES
SOBRE EL TOTAL ANUAL**



RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2018:

Por LAUDO	251 (56 %)
Por MEDIACIÓN	198 (44 %)
TOTAL	449

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



LAUDOS EMITIDOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2018:

SENTIDO DEL LAUDO	ESTIMATORIO / ESTIMACIÓN PARCIAL	215	85,65%
	DESESTIMATORIO	30	11,95%
	CONCILIATORIO	6	2,39%

