

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TRAS LA PROMULGACIÓN DEL R.D. 636/1993, DE 3 DE MAYO

| | | |
|--------|--|----|
| I.1 | Marco Jurídico | 8 |
| I.2 | Constitución de Juntas Arbitrales de Consumo | 12 |
| I.2.a) | Regulación Legal | 12 |
| I.2.b) | Competencias | 13 |
| I.2.c) | Requisitos | 13 |
| 1. | De carácter territorial | 15 |
| 2. | De infraestructura | 15 |
| 3. | De carácter Funcional | 16 |
| I.3. | Relación de Juntas Arbitrales por Comunidades Autónomas | 17 |
| I.3. | Mapa de distribución de las Juntas Arbitrales en las diferentes CC.AA | 23 |

II. OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (O.P.S.)

| | | |
|-------|---|----|
| II. 1 | Empresas y Profesionales | 27 |
| II.2 | Número de empresas adheridas por Juntas Arbitrales de Consumo a 31/12/2004 | 29 |
| II.3 | Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por Comunidades Autónomas | 33 |
| II.4 | Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales | 34 |
| | II.4 Gráficos de O.P.S. Años 2003-2004 | 39 |
| | (1) Ofertas Públicas de sometimiento al Sistemas Arbitral de Consumo | 40 |
| | (2) Ofertas Públicas de Sometimiento de empresas y profesionales por CC.AA | 41 |
| II.5. | Ofertas Públicas de Sometimiento de Asociaciones de Consumidores | 42 |
| II.6. | Ofertas Públicas de Sometimiento de Asociaciones Empresariales | 43 |
| II.7. | Denuncias de Ofertas Públicas de Sometimiento. Año 2004 | 44 |
| II.8 | Distintivo Oficial del Sistema Arbitral de Consumo | 45 |

III. SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

| | | |
|----------|--|----|
| III.1 | Solicitudes de Arbitraje presentadas en las Juntas Arbitrales en el periodo 1990-2004 | 47 |
| III.1 | Gráfico de Solicitudes de Arbitraje presentadas en las Juntas Arbitrales en el periodo 1990-2004 | 49 |
| III.2 | Forma de presentación de las Solicitudes de Arbitraje en 2004 | 50 |
| III.3 | Distribución de Solicitudes de Arbitraje presentadas en la Junta Arbitral Nacional y en las diferentes las Juntas Arbitrales en 2004 | 53 |
| III.4 | Distribución de Solicitudes de Arbitraje por Comunidades Autónomas. Año 2004 | 57 |
| III.4 a) | Gráfico de Solicitudes de Arbitraje presentadas en la Junta Arbitral Nacional y en las diferentes las Juntas Arbitrales en 2004 | 59 |
| III.4 b) | Gráfico comparativo de los años 2003-2004 | 61 |
| III.5 | Distribución de Solicitudes de Arbitraje por Comunidades Autónomas y Juntas Arbitrales | 53 |
| III.6 | Solicitudes de Arbitraje admitidas y no admitidas. Años 2003-2004 | 68 |
| III.6 | Gráfico comparativo de las Solicitudes de Arbitraje admitidas y no admitidas. Años 2003-2004 | 70 |
| III.7 | Solicitudes de Arbitraje rechazadas por no aceptación. Año 2004 | 71 |
| III.7. | Gráfico de Solicitudes de Arbitraje rechazadas por no aceptación de la empresa | 74 |
| III.8 | Solicitudes de Arbitraje recibidas por Sectores Económicos. Año 2004 | 76 |

| | | |
|--------|--|----|
| III.9 | Porcentaje de Solicitudes de Arbitraje recibidas por Sectores Económicos. Año 2004 | 79 |
| III.9 | Gráficos de Solicitudes de Arbitraje recibidas por Sectores Económicos. Año 2004 | 81 |
| III.10 | Cuantía media de las Solicitudes de Arbitraje. Años 2003-2004 | 83 |

| | | |
|------------|---|-----|
| IV. | <i>LA MEDIACIÓN Y EL LAUDO COMO FORMAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO</i> | |
| IV.1 | Arbitraje de equidad y Arbitraje de Derecho | 85 |
| IV.2 | La Mediación y el Laudo como formas de resolución del conflicto | 86 |
| IV.3 | Solicitudes resueltas por Mediación | 87 |
| | IV.3 Gráfico de Solicitudes de Arbitraje resueltas por Mediación. Años 2003-2004 | 89 |
| IV.4 | Distribución de laudos emitidos en la Junta Arbitral Nacional y las diferentes JJ.AA. en 2004 | 90 |
| IV.5 | Distribución de laudos emitidos por las CC.AA y la Junta Arbitral Nacional en el año 2004 | 93 |
| IV.6 | Distribución de laudos emitidos por las CC.AA y Juntas Arbitrales | 94 |
| IV.7 | Solicitudes resueltas por laudos conciliatorios, estimatorios y desestimatorios | 99 |
| | IV.7 Gráfico de Solicitudes resueltas por laudos conciliatorios, estimatorios y desestimatorios. Año 2004 | 101 |
| IV.8 | Forma de adopción de los Laudos | 102 |
| | IV.8 Gráfico forma de adopción de los Laudos. Año 2004 | 103 |
| IV.9 | Eficacia y Cumplimiento de los Laudos | 105 |
| | IV.9 Gráfico eficacia y cumplimiento de los Laudos. Años 2003-2004 | 106 |
| IV.10 | Laudos impugnados | 108 |
| IV.11 | Tiempos medios de resolución de las Solicitudes de Arbitraje | 109 |

**V. PERITAJES PRACTICADOS EN LOS
PROCEDIMIENTOS ARBITRALES**

V.1 Peritajes practicados en los procedimientos arbitrales

111

***I. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE
CONSUMO TRAS LA PROMULGACIÓN DEL R.D. 636/1993, DE
3 DE MAYO***

1.1 Marco Jurídico

El arbitraje de consumo es una institución que encuentra su regulación jurídica en varios textos normativos:

Constitución Española.- Su Art. 51.1 establece que "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos".

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU).- El Art. 31 define el Sistema Arbitral de Consumo y encomienda su establecimiento al Gobierno de la Nación en los siguientes términos:

1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, y no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el Art. 24 de la Constitución.
2. El sometimiento de las partes al Sistema Arbitral de Consumo será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.
3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.- Las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda recogen expresamente los supuestos de arbitraje de consumo.

Primera

1. La presente Ley será de aplicación a los arbitrajes a que se refieren la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; el Art. 34.2 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, de Ordenación del Seguro Privado; la Ley 16/1987, de 30 de junio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Art. 143 de la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, en todo lo no previsto en las mismas y en las disposiciones que las desarrollan. No obstante, no será precisa la protocolización notarial del laudo, que se dictará por los órganos arbitrales previstos en dichas normas.
2. Los arbitrajes a que se refiere el párrafo anterior son gratuitos.

Segunda

1. El Gobierno establecerá reglamentariamente la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del Sistema Arbitral que prevé, en sus características básicas, el Art. 31 de la Ley 26/1984.
2. Se adiciona un párrafo final en el Art. 10.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con la siguiente redacción:

"Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez

exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un convenio arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal".

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.- La nueva ley, que contiene el régimen común del arbitraje entra en vigor el 26 de marzo, derogando en su Disposición Derogatoria Única la Ley 36/1988, de 5 de diciembre de Arbitraje.

La Disposición Adicional Única que se refiere a los arbitrajes de consumo establece: "Esta ley será de aplicación supletoria al arbitraje a que se refiere la Ley 26/1984, de 19 de julio, general de defensa de consumidores y usuarios, que en sus normas de desarrollo podrá establecer la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho".

La Disposición Transitoria Única, regula el régimen transitorio:

- 1.- En los casos que con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley el demandado hubiera recibido el requerimiento de someter la controversia a arbitraje o se hubiere iniciado el procedimiento arbitral, éste se regirá por lo dispuesto en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. No obstante se aplicarán en todo caso las normas de esta ley relativas al convenio arbitral y a sus efectos.
- 2.- A los laudos dictados con posterioridad a la entrada en vigor de esta ley les serán de aplicación las normas de ésta relativas a anulación y revisión.
- 3.- Los procedimientos de ejecución forzosa de laudos y de exequátur de laudos extranjeros que se encontraren pendientes a la entrada en vigor de esta ley se seguirán sustanciando por lo dispuesto en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.- Este Real Decreto, dictado en cumplimiento del Art. 31 de la LGDCU y de la Disposición Adicional Segunda de la Ley de Arbitraje, establece en su artículo 1º que el Sistema Arbitral de Consumo se regirá por sus normas y, en lo no previsto en él, por la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. En concreto, el Real Decreto regula detalladamente estas materias:

Capítulo I. Objeto del arbitraje.

Capítulo II. Constitución y funciones de las Juntas Arbitrales.

Capítulo III. Formalización del convenio arbitral.

Capítulo IV. Procedimiento arbitral de consumo.

Capítulo V. El laudo arbitral.

Anexo. Anagrama del Sistema Arbitral de Consumo.

Por último, en su Disposición Transitoria Única, se prevé que los arbitrajes de consumo cuyos convenios se hubieran formalizado con anterioridad a la entrada en vigor de este Real Decreto, se regirán por las disposiciones contenidas en el mismo, salvo en aquellos casos en los que el procedimiento arbitral se hubiese iniciado ya.

A partir del 26 de Marzo, fecha de entrada en vigor de la nueva ley de arbitraje, el Arbitraje de Consumo seguirá siendo regulado por este real decreto, que mantiene su vigencia, y siendo de aplicación supletoria la nueva ley.

1.2 Constitución de Juntas Arbitrales de Consumo.

1.2.a) Regulación Legal:

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en el Art. 3.2 que las Juntas Arbitrales de Consumo, de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómica, se establecerán por la Administración General del Estado mediante acuerdos suscritas a través del Instituto Nacional del Consumo, con las

correspondientes Administraciones Publicas. Al mismo tiempo en el párrafo 1, el mismo Art. se refiere a la Junta Arbitral de Consumo de ámbito nacional, que adscrita al Instituto Nacional del Consumo, conocerá exclusivamente, de las Solicitudes de Arbitraje presentadas a través de las Asociaciones de Consumidores cuyo ámbito territorial exceda del de una Comunidad Autónoma y por los consumidores y usuarios que estén afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito.

1.2.b) Competencia:

La competencia exclusiva del Gobierno de la Nación para establecer el Sistema y crear los correspondientes Órganos arbitrales, frente a la distribución de competencias en materia de protección al consumidor, alegada por las Comunidades Autónomas fue refrendada por el Tribunal Constitucional en las Sentencias 15/1989, de 26 de enero y 62/1991, de 22 de marzo.

Esta última afirma que el "establecimiento de un sistema de arbitraje es materia atribuida a la competencia del Estado por los títulos competenciales de los artículos 149.1.5 y 6 de la Constitución, pues siendo el arbitraje un equivalente jurisdiccional, mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil -esto es, la obtención de una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada-, es evidente que la creación de órganos de naturaleza arbitral y el establecimiento de un procedimiento heterocompositivo es materia de la legislación procesal civil, relacionada, en cuanto a los efectos del laudo arbitral al sistema de recursos, con la Administración de Justicia".

1.2.c) Requisitos:

Previamente a la aprobación del Real Decreto, la Conferencia Sectorial de Consumo celebrada en 1992, estableció la necesidad de impulsar la constitución de Juntas Arbitrales de carácter local, cuando se prevé dar cobertura a poblaciones

superiores a los 100.000 habitantes o sean capitales de provincia, y siempre que concurren:

- . Disponer de OMIC con una antigüedad al menos de dos años.
- . Petición expresa por parte de la Administración Local.
- . Existencia de Asociaciones de Consumidores y sectores empresariales organizados.

Por otro lado en el Plan Estratégico de Protección al Consumidor para el período 1994-1997 en el marco de la Unión Europea se recoge la necesidad de llegar a un pleno desarrollo del Sistema, que permita dar cobertura a las necesidades de acceso a la Justicia que se produzcan en todo el territorio nacional. Frente al establecimiento de Juntas Arbitrales de Consumo en las Comunidades Autónomas, y acercándolo lo más posible a los ciudadanos a través de las Corporaciones Locales, de acuerdo a los términos previstos en el Real Decreto regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

No obstante, la experiencia proporcionada por el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo ha puesto de manifiesto la conveniencia del establecimiento de unos requisitos de referencia que permitan contar con elementos de juicio predeterminados, lo más objetivos posibles que den base para decidir tanto en orden a la creación de nuevas Juntas como a la continuidad de las existentes.

Esta necesidad se concretó en un Acuerdo tomado por la 77ª Reunión de la Comisión de Cooperación de Consumo celebrada en noviembre de 1996.

Los elementos de juicio establecidos serán completados con el informe de las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas.

En definitiva, la medida tiene como finalidad asegurar un adecuado funcionamiento del Sistema y, por tanto, su eficiencia.

Desde esta perspectiva, los requisitos afectan a los distintos aspectos a considerar: ámbito territorial, infraestructura y funcionalidad, y debido a ello se sintetizan de acuerdo con estos conceptos.

El Instituto Nacional del Consumo, previamente a la firma del Acuerdo de Constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo que establece el Art. 3.2 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y de conformidad con lo acordado en la 77ª Reunión de la Comisión de Cooperación en materia de Consumo, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

1ª. Solicitará informe con carácter preceptivo a la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma donde se vaya a constituir la Junta Arbitral.

Si la decisión que se adopte fuere contraria al referido informe, dicha decisión deberá ser motivada.

2ª. Comprobará la existencia de los elementos o requisitos que a continuación se detallan con el fin de asegurar el funcionamiento eficaz de la futura Junta Arbitral.

1. De carácter territorial:

1.1 El territorio al que va extender su competencia la Junta deberá contar con un número de habitantes que justifique su creación. Asimismo serán tenidas en cuenta otras circunstancias, como el número de Juntas Arbitrales existentes en la misma provincia o en la misma Comunidad Autónoma.

En principio, una misma provincia no deberá tener más de una Junta Arbitral, a no ser que el elevado número de habitantes de ésta lo justificara, como es el caso de los grandes municipios como Madrid o Barcelona o que las características geográficas lo demandaran.

1.2 En el territorio que vaya a abarcar el ámbito competencial de la futura Junta Arbitral habrá de existir, al menos, una Oficina de Información al Consumidor (OMIC).

1.3 La sede de la Junta Arbitral, debe estar ubicada en un lugar adecuado para su uso, resultando aconsejable que aparezca claramente diferenciada de la OMIC.

2. De infraestructura:

2.1 La Junta Arbitral deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para su funcionamiento, extremo que se dará a conocer al INC con anterioridad a la firma del Convenio.

2.2 Al menos el Secretario o el Presidente de la Junta será Licenciado en Derecho.

3. De carácter funcional:

3.1 La Junta proporcionará al INC información sobre las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Asociaciones Empresariales que existan en su territorio.

3.2 La Junta Arbitral deberá comprometerse a aceptar un seguimiento continuo de la actividad por parte del INC y coordinar su actuación con la Junta Arbitral de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca en lo que respecta a:

- La existencia de un flujo continuo de información recíproca.
- El compromiso de asistencia por parte del personal a cursos de formación organizados para la buena marcha del sistema.
- El envío al INC de estadísticas de funcionamiento con carácter periódico y, al menos, semestral.
- Visitas a la Junta por parte del personal del INC y la asistencia de éste a alguna audiencia.

3.3 La Junta Arbitral deberá realizar una Campaña de difusión del arbitraje de consumo en su ámbito territorial en el plazo máximo de seis meses desde su constitución.

3.4 Las Administraciones correspondientes se comprometerán en los respectivos Convenios a poner en funcionamiento la Junta Arbitral, con el cumplimiento de todos los requisitos.

3.5 La Junta Arbitral deberá ajustar su actuación en el seguimiento del procedimiento a las instrucciones y criterios normativos dictados por el INC y previamente sometidos a consideración de la Comisión de Cooperación de Consumo.

1.3 Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por Comunidades Autónomas.

| |
|------------------------------------|
| JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO |
| (Constituida el 29.11.93) |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>E. CONSTITUCIÓN</u> |
| ANDALUCÍA | Autonómica | 7.687.518 | 13.12.93 |
| ALMERÍA | Provincial | 580.077 | 18.05.01 |
| CÁDIZ | Provincial | 1.164.374 | 27.04.01 |
| CÓRDOBA | Provincial | 779.870 | 13.10.98 |
| GRANADA | Provincial | 841.687 | 23.02.96 |
| HUELVA | Provincial | 476.707 | 13.12.99 |
| JAÉN | Provincial | 654.458 | 07.04.94 |
| MÁLAGA | Provincial | 1.397.925 | 25.05.01 |
| SEVILLA | Provincial | 1.792.420 | 18.03.99 |
| ALMERÍA | Municipal | 177.681 | 01.03.95 |
| CÁDIZ | Municipal | 133.242 | 12.05.94 |
| CÓRDOBA | Municipal | 319.692 | 03.03.95 |
| EL EJIDO | Municipal | 63.914 | 02.06.99 |
| GRANADA | Municipal | 238.292 | 10.05.94 |
| HUELVA | Municipal | 144.369 | 02.06.94 |
| JAÉN | Municipal | 115.917 | 11.11.95 |
| JEREZ | Municipal | 192.648 | 07.03.94 |
| MÁLAGA | Municipal | 547.731 | 03.03.95 |
| S. FERNANDO | Municipal | 90.178 | 20.11.98 |
| SEVILLA | Municipal | 704.203 | 02.10.95 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN | | | |
|------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| ARAGÓN | Autonómica | 1.249.584 | 15.07.94 |
| ZARAGOZA | Municipal | 638.799 | 01.04.87 (Adapt. al R.D. 636 20.03.95) |

| PRINCIPADO DE ASTURIAS | | | |
|------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| ASTURIAS | Autonómico | 1.073.761 | (E.piloto)31.05.89 (Adapt. al R.D. 636:16.03.94) |
| VALLE DEL NALÓN | Mancomunidad | 84.226 | 15.07.97 |
| AVILÉS | Municipal | 83.899 | 21.04.95 |
| GIJÓN | Municipal | 271.039 | 28.11.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE BALEARES | | | |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| BALEARES | Autonómico | 955.045 | 31.05.94 |
| MAÓ | Municipal | 26.536 | 14.11.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS | | | |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| CANARIAS | Autonómico | 1.915.540 | 11.07.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <u>JUNTA</u> <u>ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO</u> <u>TERRITORIAL</u> | <u>Nº</u> <u>HABITANTES</u> | <u>F.</u> <u>CONSTITUCIÓN</u> |
| CANTABRIA | Autonómico | 554.784 | 30.12.96 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <u>JUNTA</u> <u>ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO</u> <u>TERRITORIAL</u> | <u>Nº</u> <u>HABITANTES</u> | <u>F.</u> <u>CONSTITUCIÓN</u> |
| CAST.-LA MANCHA | Autonómico | 1.848.881 | 12.04.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| <u>JUNTA</u> <u>ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO</u> <u>TERRITORIAL</u> | <u>Nº</u> <u>HABITANTES</u> | <u>F.</u> <u>CONSTITUCIÓN</u> |
| CAST. Y LEÓN | Autonómico | 2.493.918 | 09.05.94 |
| ÁVILA | Municipal | 52.417 | 15.01.96 |
| BURGOS | Municipal | 169.682 | 19.04.95 |
| LEÓN | Municipal | 135.789 | 29.06.94 |
| MIRANDA DE EBRO | Municipal | 37.020 | 03.02.98 |
| PALENCIA | Municipal | 81.207 | 11.01.95 |
| SALAMANCA | Municipal | 160.415 | 27.04.98 |
| SEGOVIA | Municipal | 55.586 | 20.11.00 |
| SORIA | Municipal | 35.769 | 27.12.95 |
| VALLADOLID | Municipal | 321.713 | 22.05.86(Adapt. al R.D. 636:09.05.94) |
| ZAMORA | Municipal | 65.646 | 15.09.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA | | | |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| CATALUÑA | Autonómico | 6.813.319 | 06.05.93 |
| BADALONA | Municipal | 214.874 | 04.04.91 (Adapt. al R.D. 636: 31.05.94) |
| BARCELONA | Municipal | 1.578.546 | 13.05.93 |
| L'HOSPITALET | Municipal | 250.536 | 10.03.95 |
| LLEIDA | Municipal | 119.935 | 05.05.95 |
| MATARÓ | Municipal | 114.114 | 25.11.98 |
| SABADELL | Municipal | 193.338 | 23.03.98 |
| TERRASSA | Municipal | 189.212 | 15.11.94 |
| V. DEL PENEDÉS | Municipal | 34.409 | 31.05.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| EXTREMADURA | Autonómico | 1.075.286 | 06.05.94 |
| BADAJOS | Municipal | 139.135 | 03.04.95 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA | | | |
|-------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| GALICIA | Autonómico | 2.750.985 | 05.07.94 |
| VIGO | Municipal | 292.059 | 19.09.88(Adapt. al R.D. 636: 11.11.98) |

| COMUNIDAD DE MADRID | | | |
|-----------------------|---------------------------|----------------------|---|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| MADRID | Autonómico | 5.804.829 | 25.02.93(Adapt. al R.D. 636: 05.11.97) |
| MANC.HENARES JARAMA | Agrupación Municipios | 110.866 | 23.10.02 |
| ZONA NOROESTE | Agrupación Municipios | 141.656 | 18.09.01 |
| ALCALÁ DE HENARES | Municipal | 191.545 | 03.12.01 |
| ALCOBENDAS | Municipal | 100.307 | 13.04.94 |
| GETAFE | Municipal | 155.997 | 20.12.90 (Adapt. al R.D. 636: 04.11.94) |
| MADRID | Municipal | 3.099.834 | 20.05.86(Adapt. al R.D. 636: 05.11.97) |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA | | | |
|------------------------------|---------------------------|----------------------|--|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| MURCIA | Autonómico | 1.294.694 | 21.07.86(Adapt. al R.D. 636: 10.11.93) |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE NAVARRA | | | |
|-------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| NAVARRA | Autonómico | 584.734 | 17.06.93 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| PAÍS VASCO | Autonómico | 2.115.279 | 14.03.94 |
| VITORIA | Municipal | 223.702 | 16.06.94 |

| COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA | | | |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------|--|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| LA RIOJA | Autonómico | 293.553 | 28.08.89(Adapt. al R.D. 636: 14.02.94) |

| COMUNIDAD VALENCIANA | | | |
|-----------------------|---------------------------|----------------------|--|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| VALENCIA | Autonómico | 4.543.304 | 04.11.93 |
| ALICANTE | Provincial | 1.657.040 | 10.05.94 |
| CASTELLÓN | Provincial | 527.345 | 22.11.88(Adapt. al R.D. 636: 24.02.95) |

| CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA | | | |
|--------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| C.A.CEUTA | Ciudad Autónoma | 74.654 | 13.11.02 |

| CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA | | | |
|----------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| <u>JUNTA ARBITRAL</u> | <u>ÁMBITO TERRITORIAL</u> | <u>Nº HABITANTES</u> | <u>F. CONSTITUCIÓN</u> |
| C.A.MELILLA | Ciudad Autónoma | 68.016 | 03.10.01 |

***I.3 MAPA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES EN
LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS.***

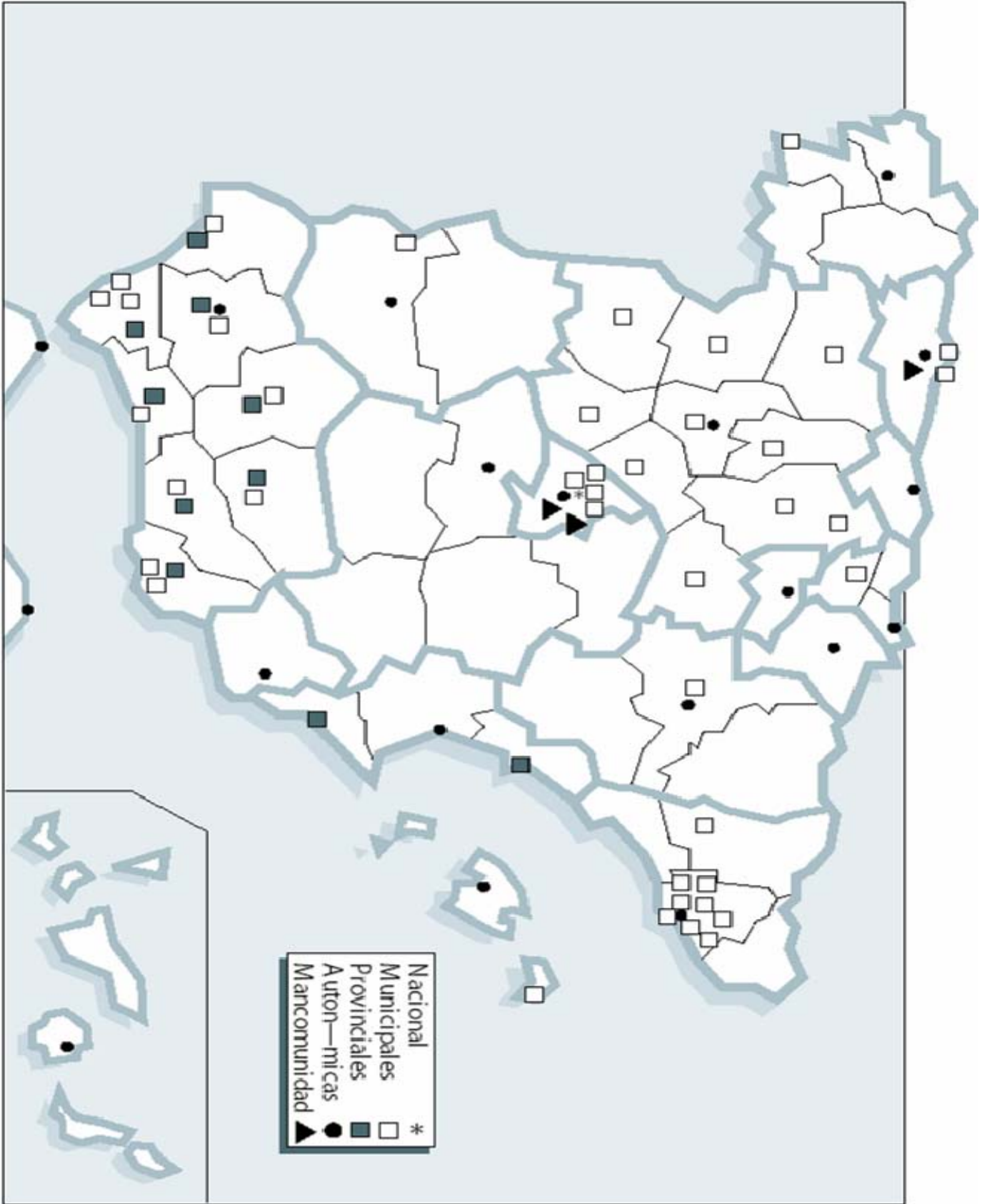
A finales de 2004 siguen existiendo las 73 Juntas Arbitrales de Consumo constituidas, de diferente ámbito territorial:

- 1 Nacional
- 19 Autonómicas
- 3 Mancomunidad de Municipios
- 10 Provinciales
- 40 Municipales

Ya que en 2002 se constituyeron 2 nuevas Juntas Arbitrales de Consumo:

.1 de ámbito autonómico, la J.A.C. de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

.1 de ámbito de agrupación de municipios: J.A.C. de la Mancomunidad de Henares-Jarama



***II. OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA
ARBITRAL DE CONSUMO (O.P.S.)***

II.1 Empresas y Profesionales.

119.680 empresas o profesionales se encuentran actualmente adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Esto significa que, en caso de futuros conflictos con consumidores o usuarios, éstos podrían ser resueltos a través de los procedimientos seguidos en las Juntas Arbitrales de Consumo.

El empresario o profesional puede delimitar el ámbito de la oferta en el momento de realizarla. La limitación más frecuente suele ser territorial, expresando su adhesión para las reclamaciones a una Junta Arbitral para que conozca del asunto.

El tipo de empresas que limita su oferta suelen ser las entidades aseguradoras, que realizan su adhesión para la resolución de controversias que pertenezcan a un ramo concreto y con una limitación económica determinada.

| <u>O.P.S. DE EMPRESAS Y PROFESIONALES</u> | |
|---|---------|
| Año 2000 | 63.809 |
| Año 2001..... | 72.498 |
| Año 2002 | 86.705 |
| Año 2003..... | 102.049 |
| Año 2004..... | 119.680 |

II.2 Número de Empresas Adheridas por Juntas Arbitrales de Consumo a 31.12.04

| Nº | JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | ÁMBIT O | Nº EMPRESAS |
|-----------|----------------------------------|----------------|--------------------|
| 1 | MADRID | C.A. | 14451 |
| 2 | PAÍS VASCO | C.A. | 11707 |
| 3 | VALENCIA | C.A. | 10386 |
| 4 | CASTILLA-LA MANCHA | C.A. | 9123 |
| 5 | MURCIA | C.A. | 7277 |
| 6 | GALICIA | C.A. | 6830 |
| 7 | ALICANTE/BENIDORM | PROV. | 3548/1696 |
| 8 | CATALUÑA | C.A. | 3304 |
| 9 | BURGOS | M. | 2906 |
| 10 | CÓRDOBA | M. | 2307 |
| 11 | CASTILLA-LEÓN | C.A. | 2214 |
| 12 | ANDALUCÍA | C.A. | 2114 |
| 13 | CANARIAS | C.A. | 1935 |
| 14 | EXTREMADURA | C.A. | 1932 |
| 15 | ARAGÓN | C.A. | 1885 |

| | | | |
|----|--------------|-------|------|
| 16 | MADRID | M. | 1658 |
| 17 | VALLADOLID | M. | 1570 |
| 18 | L'HOSPITALET | M. | 1452 |
| 19 | MÁLAGA | M. | 1375 |
| 20 | LEÓN | M. | 1343 |
| 21 | HUELVA | PROV. | 1327 |
| 22 | NAVARRA | C.A. | 1316 |
| 23 | ALMERÍA | PROV. | 1219 |
| 24 | CÁDIZ | M | 1250 |
| 25 | AVILES | M. | 1130 |
| 26 | SALAMANCA | M. | 1093 |
| 27 | ASTURIAS | C.A. | 1053 |
| 28 | MÁLAGA | PROV. | 1042 |
| 29 | JAEN | PROV. | 970 |
| 30 | CASTELLÓN | PROV. | 952 |
| 31 | TERRASSA | M. | 903 |
| 32 | SABADELL | M. | 847 |

| | | | |
|----|--------------------|-------|-----|
| 33 | BALEARES | C.A. | 825 |
| 34 | BADALONA | M. | 811 |
| 35 | LA RIOJA | C.A. | 808 |
| 36 | ZARAGOZA | M. | 768 |
| 37 | CÁDIZ | PROV. | 767 |
| 38 | CÓRDOBA | PROV. | 727 |
| 39 | GIJÓN | M. | 725 |
| 40 | VILAFRANCA PENEDÉS | M. | 722 |
| 41 | SEVILLA | PROV. | 656 |
| 42 | SEGOVIA | M. | 628 |
| 43 | JEREZ | M. | 594 |
| 44 | HUELVA | M. | 549 |
| 45 | SEVILLA | M. | 553 |
| 46 | ÁVILA | M. | 522 |
| 47 | MATARÓ | M. | 487 |
| 48 | GRANADA | M. | 416 |
| 49 | BARCELONA | M. | 415 |

| | | | |
|----|-------------------|-------|-----|
| 50 | ALCALÁ DE HENARES | M. | 410 |
| 51 | ALCOBENDAS | M. | 409 |
| 52 | GRANADA | PROV. | 395 |
| 53 | CANTABRIA | C.A. | 353 |
| 54 | NACIONAL | N. | 349 |
| 55 | BADAJOZ | M. | 344 |
| 56 | VITORIA | M. | 301 |
| 57 | ALMERÍA | M | 291 |
| 58 | JAEN | M. | 243 |
| 59 | GETAFE | M | 217 |
| 60 | ZAMORA | M. | 216 |
| 61 | PALENCIA | M. | 210 |
| 62 | EL EJIDO | M. | 163 |
| 63 | MAÓ | M. | 148 |
| 64 | VIGO | M | 115 |
| 65 | VALLE DEL NALÓN | A.M. | 86 |
| 66 | MIRANDA DE EBRO | M. | 77 |

| | | | |
|----|-------------------|------|----|
| 67 | SAN FERNANDO | M | 74 |
| 68 | SORIA | M. | 71 |
| 69 | LLEIDA | M. | 39 |
| 70 | C.A. CEUTA | M. | 36 |
| 71 | C.A. MELILLA | M. | 26 |
| 72 | HENARES-JARAMA | A.M. | 19 |
| 73 | Z. NORESTE MADRID | A.M. | 0 |

II.3 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por Comunidades Autónomas, efectuadas por empresas y profesionales a 31/12/2004.

| JUNTA ARBITRAL | O.P.S. |
|-----------------------|---------------|
| VALENCIA | 16582 |
| MADRID | 17164 |
| ANDALUCÍA | 17032 |
| PAÍS VASCO | 12008 |
| CASTILLA Y LEÓN | 10850 |
| CASTILLA-LA MANCHA | 9123 |
| CATALUÑA | 8980 |
| MURCIA | 7277 |
| GALICIA | 6945 |
| ASTURIAS | 2994 |
| ARAGÓN | 2653 |
| EXTREMADURA | 2276 |
| CANARIAS | 1935 |
| NAVARRA | 1316 |
| BALEARES | 973 |
| LA RIOJA | 808 |
| CANTABRIA | 353 |
| NACIONAL | 349 |
| C.A. DE CEUTA | 36 |
| C.A. DE MELILLA | 26 |

II.4 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| |
|-------------------------|
| J.A. NACIONAL 349 |
|-------------------------|

| ANDALUCÍA 17032 | | | |
|-----------------------|--------------|--------|-------|
| | J. ARBITRAL | ÁMBITO | NºOPS |
| 1 | CORDOBA | M. | 2307 |
| 2 | ANDALUCÍA | C.A. | 2114 |
| 3 | MÁLAGA | M. | 1375 |
| 4 | HUELVA | PROV. | 1327 |
| 5 | CÁDIZ | M. | 1250 |
| 6 | ALMERÍA | PROV | 1219 |
| 7 | MÁLAGA | PROV. | 1042 |
| 8 | JAÉN | PROV. | 970 |
| 9 | CÁDIZ | PROV. | 767 |
| 10 | CÓRDOBA | PROV. | 727 |
| 11 | SEVILLA | PROV. | 656 |
| 12 | JEREZ | M. | 594 |
| 13 | SEVILLA | M. | 553 |
| 14 | HUELVA | M. | 549 |
| 15 | GRANADA | M. | 416 |
| 16 | GRANADA | PROV. | 395 |
| 17 | ALMERÍA | M. | 291 |
| 18 | JAÉN | M. | 243 |
| 19 | EL EJIDO | M. | 163 |
| 20 | SAN FERNANDO | M. | 74 |

II.4 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| ARAGÓN 2653 | | | |
|-------------------|------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | ARAGÓN | C.A. | 1885 |
| 2 | ZARAGOZA | M. | 768 |

| ASTURIAS 2994 | | | |
|---------------------|-------------|--------|-----------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº O.P.S. |
| 1 | AVILÉS | M. | 1130 |
| 2 | ASTURIAS | C.A. | 1053 |
| 3 | GIJÓN | M. | 725 |
| 4 | VALLE NALÓN | MANC. | 86 |

| BALEARES 973 | | | |
|--------------------|------------|--------|-----------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº O.P.S. |
| 1 | BALEARES | C.A. | 825 |
| 2 | MAÓ | M. | 148 |

| CANARIAS 1935 | | | |
|---------------------|--|--|--|
|---------------------|--|--|--|

| CANTABRIA 353 | | | |
|---------------------|--|--|--|
|---------------------|--|--|--|

| CASTILLA-LA MANCHA9123 | | | |
|------------------------------|--|--|--|
|------------------------------|--|--|--|

II.4 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| CASTILLA Y LEÓN10850 | | | |
|----------------------------|-----------------|--------|-----------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº O.P.S. |
| 1 | BURGOS | M. | 2906 |
| 2 | CASTILLA Y LEÓN | C.A. | 2214 |
| 3 | VALLADOLID | M. | 1570 |
| 4 | LEÓN | M. | 1343 |
| 5 | SALAMANCA | M. | 1093 |
| 6 | SEGOVIA | M. | 628 |
| 7 | ÁVILA | M. | 522 |
| 8 | ZAMORA | M. | 216 |
| 9 | PALENCIA | M. | 210 |
| 10 | MIRANDA EBRO | M. | 77 |
| 11 | SORIA | M. | 71 |

| CATALUÑA 8980 | | | |
|---------------------|---------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | CATALUÑA | C.A. | 3304 |
| 2 | L'HOSPITALET | M. | 1452 |
| 3 | TERRASA | M. | 903 |
| 4 | SABADELL | M. | 847 |
| 5 | BADALONA | M. | 811 |
| 6 | VILAFRANCA P. | M. | 722 |
| 7 | BARCELONA | M. | 415 |
| 8 | MATARÓ | M. | 487 |
| 9 | LLEIDA | M. | 39 |

II.4 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| EXTREMADURA2276 | | | |
|-----------------------|-------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | EXTREMADURA | C.A. | 1932 |
| 2 | BADAJOS | M. | 344 |

| GALICIA 6945 | | | |
|--------------------|------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | GALICIA | C.A. | 6830 |
| 2 | VIGO | M. | 115 |

| MADRID 17164 | | | |
|--------------------|----------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | MADRID | C.A. | 14451 |
| 2 | MADRID | M. | 1658 |
| 3 | ALCALÁ HENARES | M. | 410 |
| 4 | ALCOBENDAS | M. | 409 |
| 5 | GETAFE | M. | 217 |
| 6 | HENARES-JARAMA | A.M. | 19 |
| 7 | Z.NOROESTE | A.M. | 0 |

| MURCIA 7277 | | | |
|-------------------|--|--|--|
|-------------------|--|--|--|

| NAVARRA 1316 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

II.4 Distribución de Ofertas Públicas de Sometimiento por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| PAÍS VASCO 12008 | | | |
|------------------------|------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | PAÍS VASCO | C.A. | 11707 |
| 2 | VITORIA | M. | 301 |

| LA RIOJA 808 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

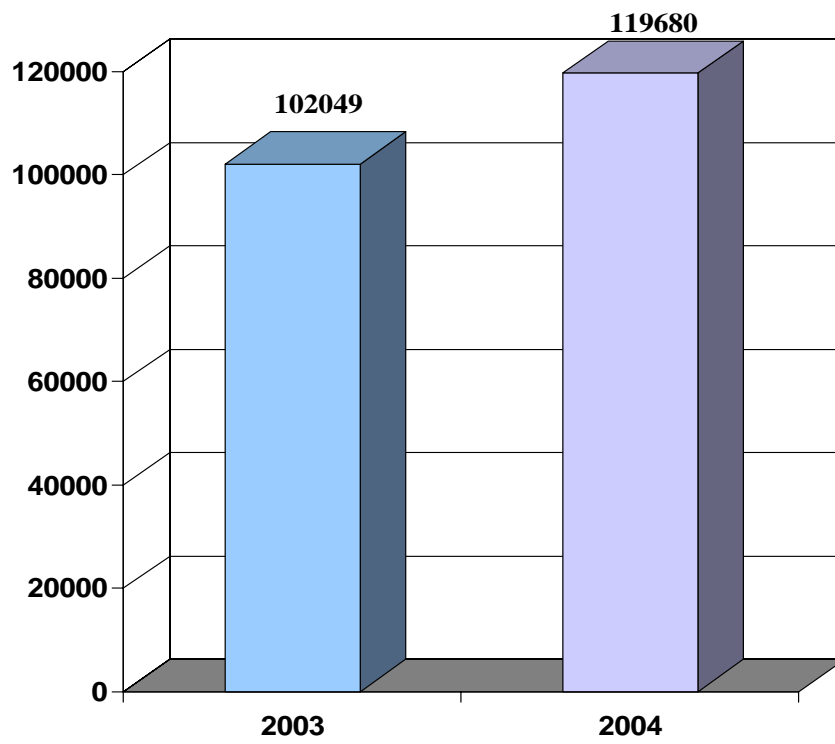
| VALENCIA16582 | | | |
|---------------------|-------------------|--------|-----------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº OPS |
| 1 | VALENCIA | C.A. | 10386 |
| 2 | ALICANTE/BENIDORM | P. | 3548/1696 |
| 3 | CASTELLÓN | P. | 952 |

| CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA 36 | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
|-----------------------------------|--|--|--|

| CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 26 | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
|-------------------------------------|--|--|--|

II.4 GRÁFICO DE OFERTAS PUBLICAS.- AÑOS 2003-2004

OFERTAS DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



OFERTAS PUBLICAS DE SOMETIMIENTO DE EMPRESAS Y PROFESIONALES POR COMUNIDADES AUTONOMAS

■ TOTAL 2003: 102049
■ TOTAL 2004: 119680



II.5 Ofertas Públicas de Sometimiento de Asociaciones de Consumidores.

Las Asociaciones de Consumidores juegan un papel muy importante en el Arbitraje de Consumo, por el hecho de poder facilitar a los consumidores el acceso a la Justicia, bien presentando las Solicitudes Arbitrales, bien asesorando y representando a sus asociados en el procedimiento arbitral.

Otra función importante es el nombramiento de los Árbitros de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 11.b) del Real Decreto 636/93.

El número de Asociaciones de Consumidores adheridas al Sistema ha sido importante desde el principio.

| <u>ADHESIONES DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</u> | |
|---|-----|
| Año 2000 | 528 |
| Año 2001 | 539 |
| Año 2002 | 842 |
| Año 2003 | 902 |
| Año 2004..... | 956 |

II.6 Ofertas Públicas de Sometimiento de Asociaciones Empresariales.

Otro engranaje importante dentro del Sistema Arbitral de Consumo, son las Asociaciones Empresariales que actualmente son 2.837 las que están adheridas, y sus funciones con respecto al Arbitraje son la información y fomento del Sistema Arbitral de Consumo entre sus asociados y el nombramiento de los Árbitros de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 11.b) del Real Decreto 636/93.

| <u>ADHESIONES DE ASOCIACIONES EMPRESARIALES</u> | |
|---|-------|
| Año 2000 | 1.782 |
| Año 2001 | 1.782 |
| Año 2002 | 2.660 |
| Año 2003 | 2.809 |
| Año 2004..... | 2.837 |

II.7 Denuncias de Ofertas Públicas de Sometimiento en el año 2004

Cuando un empresario o profesional decide retirar la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, lo comunicará a la Junta Arbitral, a través de la cual se ha formalizado la oferta, y conllevará la pérdida del derecho a ostentar el Distintivo Oficial, desde la fecha de comunicación de dicha renuncia.

| DENUNCIAS EFECTUADAS | |
|----------------------|-----|
| Año 2004 | |
| Empresas | 622 |
| AA.CC. | 0 |
| AA.EE. | 0 |

Como en 2003, en 2004 se ha continuado la revisión del Censo de Empresas y Profesionales Adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, y las bajas producidas se deben fundamentalmente al cese de actividad o cambio de titularidad de éstas.

II.8 Distintivo Oficial del Sistema Arbitral de Consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgan un distintivo oficial a quienes realizan ofertas públicas de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo.

Este distintivo supone para el industrial o profesional una etiqueta de calidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos por parte del consumidor, que puede así discriminar positivamente, lo que en definitiva hace al empresario mejorar su competitividad.

Actualmente 119.680 empresas y profesionales, tantas como ofertas de sometimiento al Sistema Arbitral, tienen concedida la utilización del distintivo.

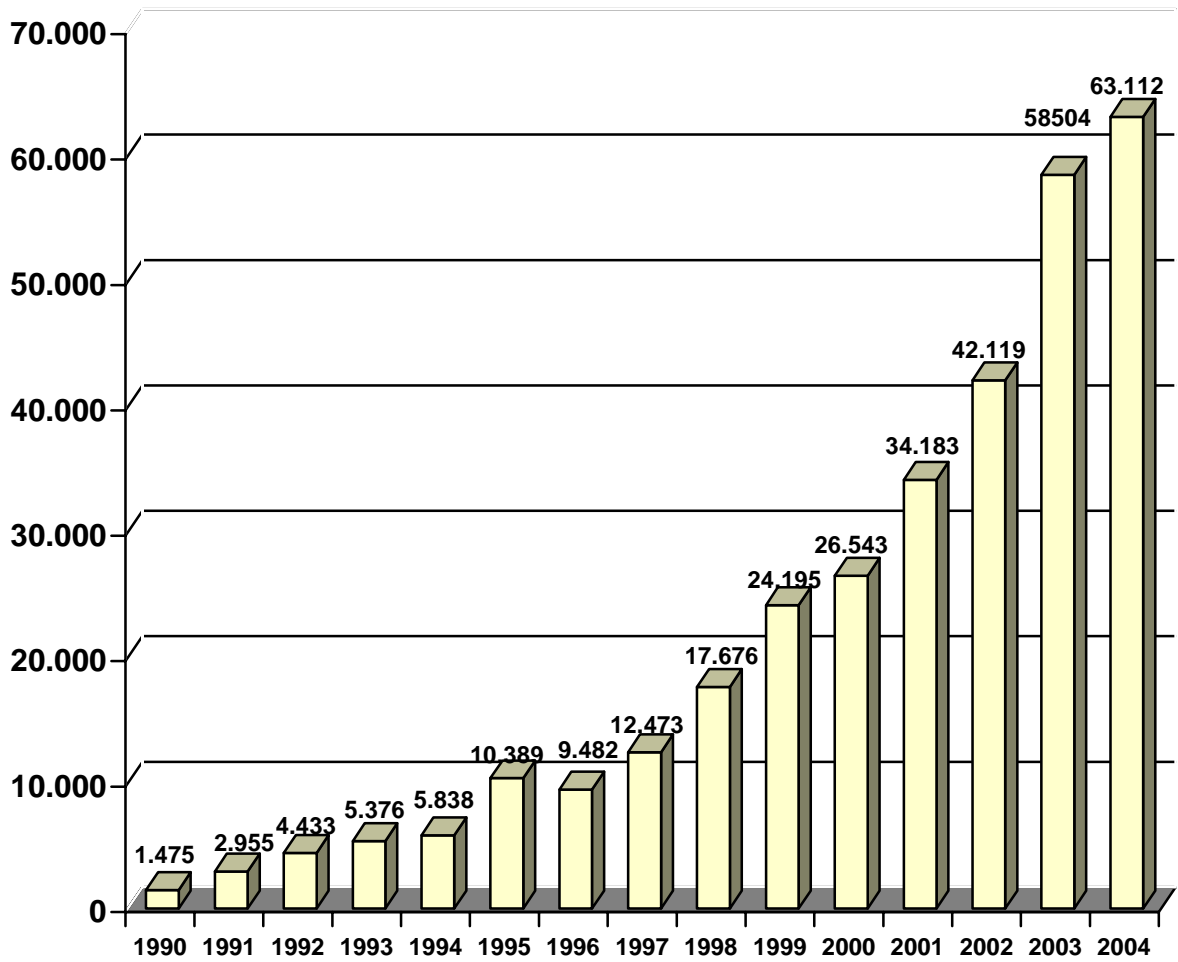
***III. SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN LAS
JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.***

III.1. Solicitudes de Arbitraje presentadas en las Juntas Arbitrales en el período comprendido entre 1990-2004

| AÑO | Nº SOLICITUDES PRESENTADAS |
|------|----------------------------|
| 1990 | 1.475 |
| 1991 | 2.955 |
| 1992 | 4.433 |
| 1993 | 5.376 |
| 1994 | 5.838 |
| 1995 | 10.389 |
| 1996 | 9.482 |
| 1997 | 12.473 |
| 1998 | 17.676 |
| 1999 | 24.195 |
| 2000 | 26.543 |
| 2001 | 34.183 |
| 2002 | 42.119 |
| 2003 | 58.504 |
| 2004 | 63.112 |

***III.1 GRÁFICO DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN LAS
JUNTAS ARBITRALES EN EL PERIODO 1990-2004.***

SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN LAS JUNTAS ARBITRALES EN EL PERIODO 1990-2004

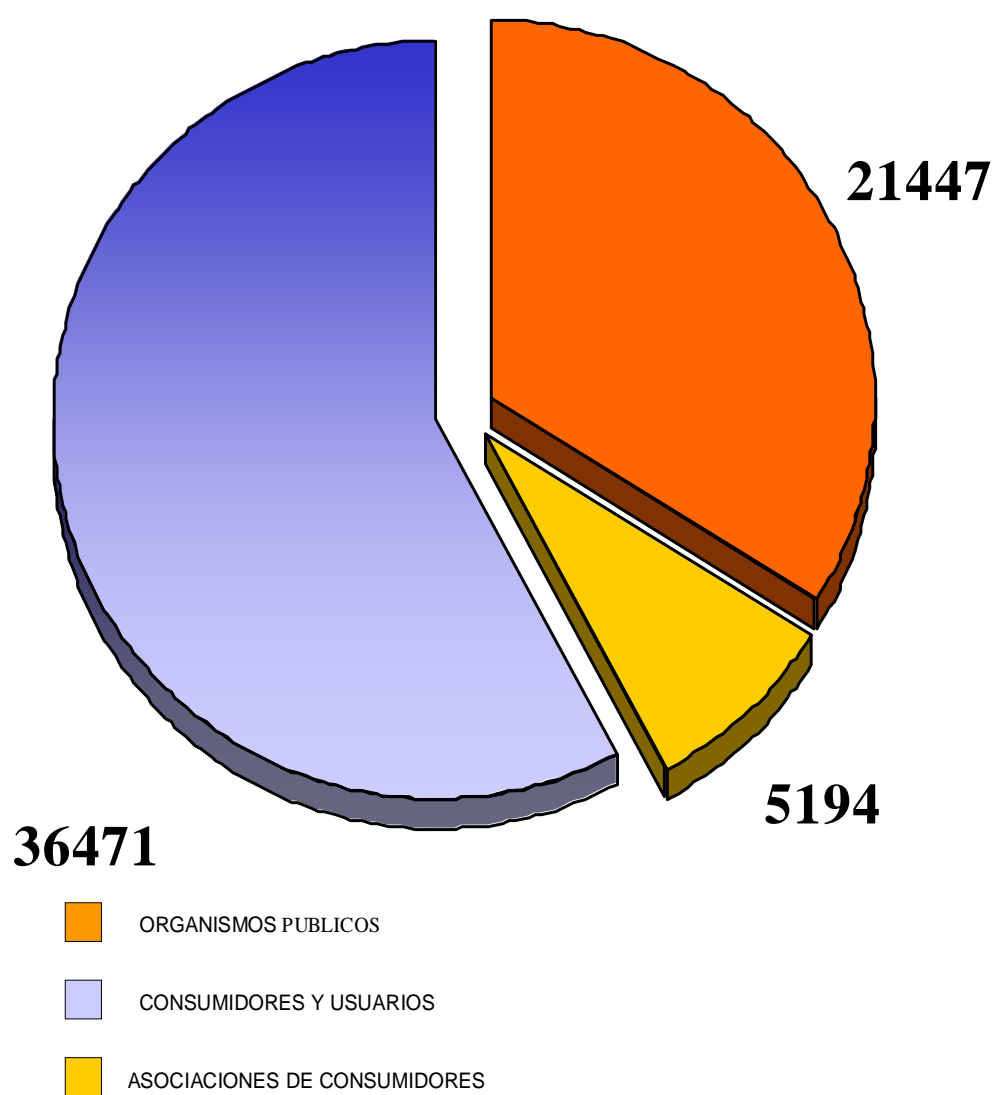


III.2 Forma de presentación de las Solicitudes de Arbitraje en las Juntas Arbitrales en el período 1990-2004.

| Años | Arbitraje Solicitud | Asoc. Consumidores | Consum. Usuarios | Organis. Públicos |
|-------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1990 | 1.475 | 1.240 | 150 | 85 |
| 1991 | 2.955 | 1.356 | 904 | 695 |
| 1992 | 4.433 | 1.576 | 1.715 | 1.142 |
| 1993 | 5.376 | 1.236 | 2.637 | 1.503 |
| 1994 | 5.838 | 876 | 3.269 | 1.693 |
| 1995 | 10.389 | 1.262 | 3.388 | 5.739 |
| 1996 | 9.482 | 812 | 4.665 | 4.005 |
| 1997 | 12.473 | 1.522 | 3.847 | 7.104 |
| 1998 | 17.676 | 1.163 | 5.227 | 11.286 |
| 1999 | 24.195 | 1.327 | 10.824 | 12.044 |
| 2000 | 26.543 | 1.761 | 12.565 | 12.217 |
| 2001 | 34.183 | 2.035 | 16.331 | 15.817 |
| 2002 | 42.119 | 2.984 | 20.945 | 18.190 |
| 2003 | 58504 | 4984 | 31580 | 21940 |
| 2004 | 63.112 | 5.194 | 36.471 | 21.447 |

III.2 GRÁFICO FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN LAS JUNTAS ARBITRALES EN 2004.

**SOLICITUDES DE ARBITRAJE
FORMAS DE PRESENTACIÓN
TOTAL : 63.112**



III.3 Distribución de Solicitudes de Arbitraje presentadas en la Junta Arbitral Nacional y en las diferentes JJ.AA. en 2004.

| Nº | JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | ÁMBITO | Nº SOLICIT. |
|-----------|----------------------------------|---------------|--------------------|
| 1 | CATALUÑA | C.A. | 7140 |
| 2 | MADRID | C.A. | 7114 |
| 3 | BARCELONA | M | 4559 |
| 4 | VALENCIA | C.A. | 2935 |
| 5 | GALICIA | C.A. | 2690 |
| 6 | MADRID | M. | 2623 |
| 7 | MURCIA | C.A. | 2381 |
| 8 | ARAGÓN | C.A. | 2211 |
| 9 | CANTABRIA | M. | 2127 |
| 10 | ANDALUCÍA | C.A | 1952 |
| 11 | EXTREMADURA | C.A.. | 1636 |
| 12 | CANARIAS | C.A. | 1296 |
| 13 | BALEARES | C.A. | 1294 |
| 14 | PAÍS VASCO | C.A. | 1205 |

| | | | |
|----|--------------------|-------|---------|
| 15 | BURGOS | M. | 1166 |
| 16 | ZARAGOZA | M. | 1123 |
| 17 | NAVARRA | C.A. | 1091 |
| 18 | CASTILLA-LA MANCHA | C.A. | 951 |
| 19 | SEVILLA | M | 895 |
| 20 | ALICANTE/BENIDORM | PROV. | 855/382 |
| 21 | CASTILLA-LEÓN | C.A | 840 |
| 22 | SEVILLA | PROV. | 835 |
| 23 | TERRASA | M. | 795 |
| 24 | ZAMORA | M. | 755 |
| 25 | CÁDIZ | PROV. | 733 |
| 26 | LA RIOJA | C.A. | 716 |
| 27 | GRANADA | M. | 685 |
| 28 | PALENCIA | M. | 675 |
| 29 | ASTURIAS | C.A. | 670 |
| 30 | HOSPITALET | M. | 599 |
| 31 | MÁLAGA | M. | 571 |

| | | | |
|----|------------|-------|-----|
| 32 | GIJÓN | M. | 567 |
| 33 | MÁLAGA | PROV. | 506 |
| 34 | CÓRDOBA | PROV. | 500 |
| 35 | CASTELLÓN | PROV. | 412 |
| 36 | GRANADA | PROV. | 372 |
| 37 | LEÓN | M. | 343 |
| 38 | ÁVILA | M. | 304 |
| 39 | BADALONA | M. | 296 |
| 40 | SALAMANCA | M. | 265 |
| 41 | VALLADOLID | M. | 264 |
| 42 | JAÉN | PROV. | 245 |
| 43 | ALMERÍA | PROV. | 228 |
| 44 | HUELVA | PROV. | 227 |
| 45 | VITORIA | M. | 227 |
| 46 | CÁDIZ | M. | 225 |
| 47 | JEREZ | M. | 199 |
| 48 | ALMERÍA | M. | 197 |

| | | | |
|----|--------------------|------|-----|
| 49 | CÓRDOBA | M. | 196 |
| 50 | SAN FERNANDO | M. | 195 |
| 51 | VALLE DEL NALÓN | A.M. | 180 |
| 52 | MAÓ | M. | 149 |
| 53 | ALCOBENDAS | M. | 146 |
| 54 | C.A. DE MELILLA | M. | 139 |
| 55 | ALCALÁ DE HENARES | M. | 123 |
| 56 | SEGOVIA | M. | 123 |
| 57 | Z. NOROESTE MADRID | A.M. | 111 |
| 58 | SABADELL | M. | 108 |
| 59 | BADAJOS | M. | 104 |
| 60 | JAÉN | M. | 97 |
| 61 | AVILES | M. | 92 |
| 62 | GETAFE | M. | 82 |
| 63 | MATARO | M. | 54 |
| 64 | C.A. DE CEUTA | M. | 51 |
| 65 | VILAFRANCA PENEDES | M. | 50 |

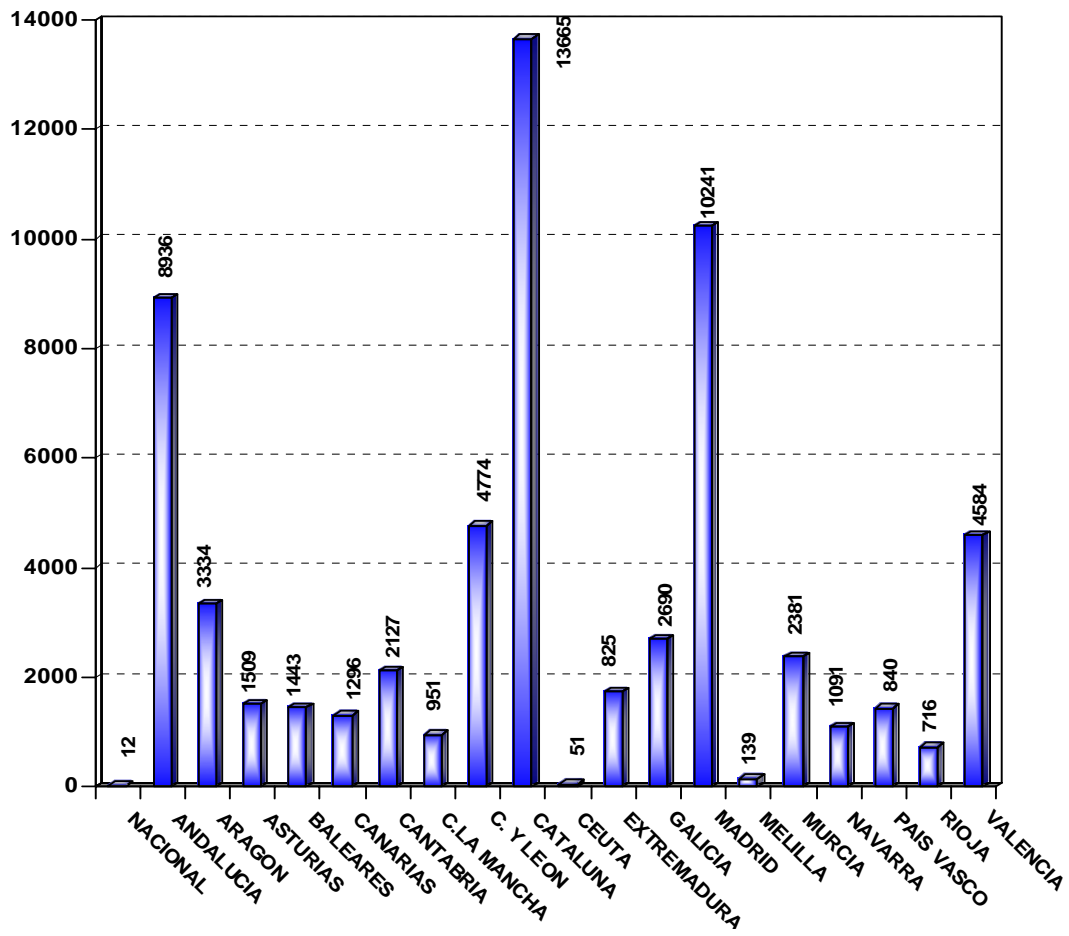
| | | | |
|----|-----------------|------|----|
| 66 | HUELVA | M. | 48 |
| 67 | HENARES-JARAMA | A.M. | 42 |
| 68 | LLEIDA | M. | 34 |
| 69 | EL EJIDO | M. | 30 |
| 70 | SORIA | M. | 28 |
| 71 | J.A. NACIONAL | N. | 12 |
| 72 | MIRANDA DE EBRO | M. | 11 |
| 73 | VIGO | M. | 0 |

III.4 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. Año 2004

| JUNTA ARBITRAL | Nº SOLICT. |
|--------------------|------------|
| CATALUÑA | 13665 |
| MADRID | 10241 |
| ANDALUCÍA | 8936 |
| CASTILLA Y LEÓN | 4774 |
| VALENCIA | 4584 |
| ARAGÓN | 3334 |
| GALICIA | 2690 |
| MURCIA | 2381 |
| CANTABRIA | 2127 |
| EXTREMADURA | 1740 |
| ASTURIAS | 1509 |
| BALEARES | 1443 |
| PAÍS VASCO | 1432 |
| CANARIAS | 1296 |
| NAVARRA | 1091 |
| CASTILLA-LA MANCHA | 951 |
| LA RIOJA | 716 |
| MELILLA | 139 |
| CEUTA | 51 |
| NACIONAL | 12 |

III.4.a) GRÁFICO DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN LA JUNTA ARBITRAL NACIONAL Y EN LAS CC.AA. EN 2004.

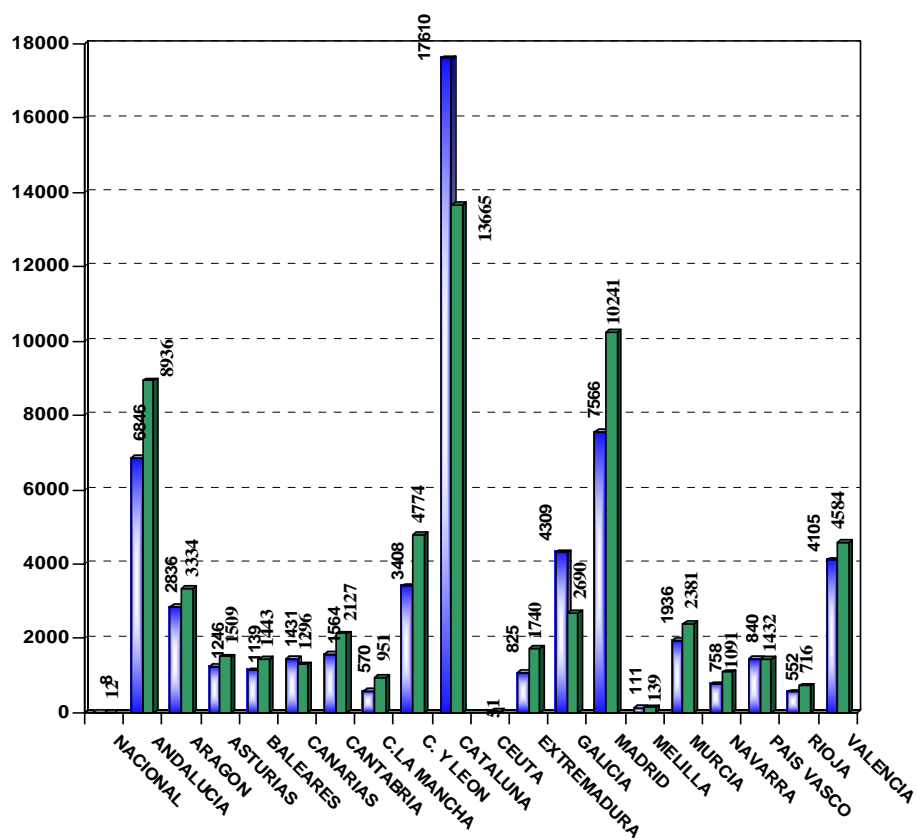
**SOLICITUDES DE ARBITRAJE
PRESENTADAS EN 2004
TOTAL 63.112**



III.4. b) GRÁFICO COMPARATIVO DE LOS AÑOS 2003-2004.

SOLICITUDES DE ARBITRAJE

■ TOTAL 2003: 58.504
■ TOTAL 2004: 63.112



III.5 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. y Juntas Arbitrales.

| |
|------------------------|
| J.A. NACIONAL 12 |
|------------------------|

| ANDALUCÍA 8936 | | | |
|----------------------|--------------|--------|------|
| | J. ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ANDALUCÍA | C.A. | 1952 |
| 2 | SEVILLA | M. | 895 |
| 3 | SEVILLA | PROV. | 835 |
| 4 | CÁDIZ | PROV. | 733 |
| 5 | GRANADA | M. | 685 |
| 6 | MÁLAGA | M. | 571 |
| 7 | MÁLAGA | PROV. | 506 |
| 8 | CÓRDOBA | PROV. | 500 |
| 9 | GRANADA | PROV. | 372 |
| 10 | JAÉN | PROV. | 245 |
| 11 | ALMERÍA | PROV | 228 |
| 12 | HUELVA | PROV. | 227 |
| 13 | CÁDIZ | M. | 225 |
| 14 | JEREZ | M. | 199 |
| 15 | ALMERÍA | M. | 197 |
| 16 | CORDOBA | M. | 196 |
| 17 | SAN FERNANDO | M. | 195 |
| 18 | JAÉN | M. | 97 |
| 19 | HUELVA | M. | 48 |
| 20 | EL EJIDO | M. | 30 |

III.5 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. y Juntas Arbitrales.

| ARAGÓN 3334 | | | |
|-------------------|------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ARAGÓN | C.A. | 2211 |
| 2 | ZARAGOZA | M. | 1123 |

| ASTURIAS 1509 | | | |
|---------------------|-------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ASTURIAS | C.A. | 670 |
| 2 | GIJÓN | M. | 567 |
| 4 | VALLE NALÓN | A.M. | 180 |
| 3 | AVILÉS | M. | 92 |

| BALEARES 1443 | | | |
|---------------------|------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | BALEARES | C.A. | 1294 |
| 2 | MAÓ | M. | 149 |

| CANARIAS 1296 | | | |
|---------------------|--|--|--|
|---------------------|--|--|--|

| CANTABRIA 2127 | | | |
|----------------------|--|--|--|
|----------------------|--|--|--|

| CASTILLA-LA MANCHA951 | | | |
|-----------------------------|--|--|--|
|-----------------------------|--|--|--|

III.5 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. y Juntas Arbitrales.

| CASTILLA Y LEÓN 4774 | | | |
|----------------------------|-----------------|--------|------|
| | J. ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | BURGOS | M. | 1166 |
| 2 | CASTILLA Y LEÓN | C.A. | 840 |
| 3 | ZAMORA | M. | 755 |
| 4 | PALENCIA | M. | 675 |
| 5 | LEÓN | M. | 343 |
| 6 | ÁVILA | M. | 304 |
| 7 | SALAMANCA | M. | 265 |
| 8 | VALLADOLID | M. | 264 |
| 9 | SEGOVIA | M. | 123 |
| 10 | SORIA | M. | 28 |
| 11 | MIRANDA EBRO | M. | 11 |

| CATALUÑA13665 | | | |
|---------------------|---------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | CATALUÑA | C.A. | 7170 |
| 2 | BARCELONA | M. | 4559 |
| 3 | TERRASA | M. | 795 |
| 4 | L'HOSPITALET | M. | 599 |
| 5 | BADALONA | M. | 296 |
| 6 | SABADELL | M. | 108 |
| 7 | MATARÓ | M. | 54 |
| 8 | VILAFRANCA P. | M. | 50 |
| 9 | LLEIDA | M. | 34 |

III.5 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. y Juntas Arbitrales.

| EXTREMADURA1740 | | | |
|-----------------------|-------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | EXTREMADURA | C.A. | 1636 |
| 2 | BADAJOS | M. | 104 |

| GALICIA 2690 | | | |
|--------------------|------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | GALICIA | C.A. | 2690 |
| 2 | VIGO | M. | 0 |

| MADRID10241 | | | |
|-------------------|----------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | MADRID | C.A. | 7114 |
| 2 | MADRID | M. | 2623 |
| 3 | ALCOBENDAS | M. | 146 |
| 4 | ALCALÁ HENARES | M. | 123 |
| 5 | Z.NOROESTE | A.M. | 111 |
| 6 | GETAFE | M. | 82 |
| 7 | HENARES-JARAMA | A.M. | 42 |

| MURCIA 2381 | | | |
|-------------------|--|--|--|
|-------------------|--|--|--|

| NAVARRA 1091 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

III.5 Distribución de Solicitudes de Arbitraje por CC.AA. y Juntas Arbitrales.

| PAÍS VASCO 1432 | | | |
|-----------------------|------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | PAÍS VASCO | C.A. | 1205 |
| 2 | VITORIA | M. | 227 |

| LA RIOJA 716 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

| VALENCIA 4584 | | | |
|---------------------|-------------------|--------|---------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | VALENCIA | C.A. | 2935 |
| 2 | ALICANTE/BENIDORM | PROV. | 855/382 |
| 3 | CASTELLÓN | PROV. | 412 |

| CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA 51 | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
|-----------------------------------|--|--|--|

| CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 139 | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
|--------------------------------------|--|--|--|

III.6 Solicitudes de Arbitraje admitidas y no admitidas.

El Art. 2.2. establece que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las siguientes cuestiones (Art. 2.1 de la Ley 36/1988):

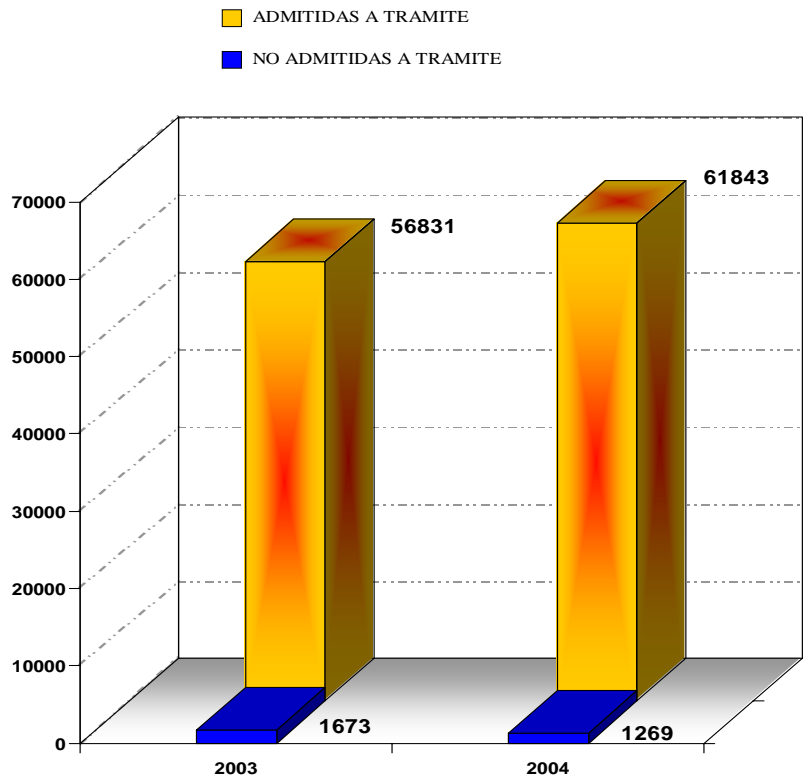
- a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
- b) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- c) Las cuestiones en que, con arreglo a las Leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.
- d) Aquéllas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito (Art. 31.1 de la Ley 26/1984).

| AÑO 2003 | | |
|--------------|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| TOTAL | 58504 | 100 |
| ADMITIDAS | 56831 | 97,27 |
| NO ADMITIDAS | 1673 | 2,73 |

| AÑO 2004 | | |
|--------------|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| TOTAL | 63112 | 100 |
| ADMITIDAS | 61843 | 97,98 |
| NO ADMITIDAS | 1269 | 2,02 |

***III.6 GRÁFICO COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE
ADMITIDAS Y NO ADMITIDAS AÑOS 2003-2004.***

NÚMERO DE SOLICITUDES ARBITRAJE ADMITIDAS A TRÁMITE 2003-2004



III.7 Solicitudes de Arbitraje rechazadas por no aceptación. Año 2004.

El arbitraje es un mecanismo de resolución de conflictos de carácter voluntario para ambas partes.

Sin embargo el sometimiento de reclamante y reclamado al Sistema Arbitral de Consumo puede hacerse de dos formas según:

- a) Haya existido previa oferta pública por parte del reclamado.
- b) No exista previa oferta pública por parte del reclamado. Para este último caso, el Art. 9 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, establece que la Junta Arbitral de Consumo, notificará al reclamado la solicitud, el cual dispone de quince días hábiles, a contar desde la recepción de la notificación para aceptarla o rechazarla.

En 2004, el 17,35 % de las solicitudes de arbitraje presentadas fueron rechazadas por la no aceptación de la empresa.

| AÑO 2003 | Total | % |
|---|--------|-------|
| Núm. de solicitudes de arbitraje presentadas | 58.504 | 100 |
| Núm. de solicitudes de arbitraje rechazadas por no aceptación de la empresa | 10.736 | 18,35 |

| AÑO 2004 | Total | % |
|---|--------|-------|
| Núm. de solicitudes de arbitraje presentadas | 63.112 | 100 |
| Núm. de solicitudes de arbitraje rechazadas por no aceptación de la empresa | 10.950 | 17,35 |

Desglose de Solicitudes de Arbitraje rechazadas por no aceptación de la empresa

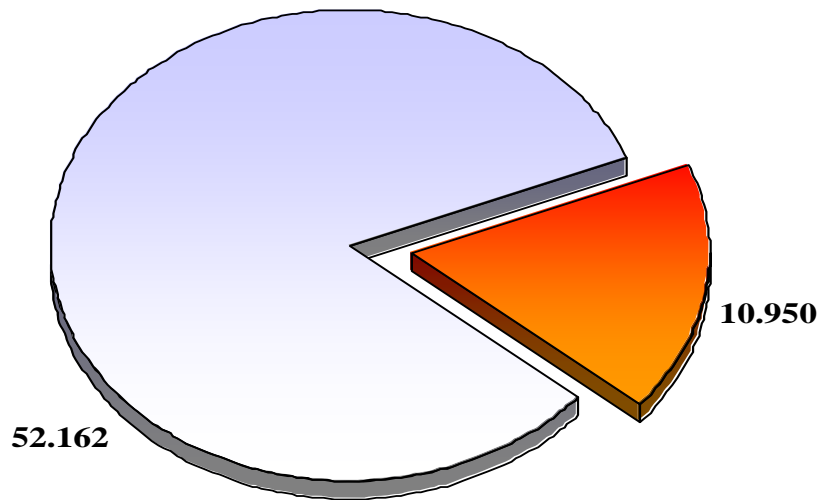
| SECTORES ECONÓMICOS | Nº SOLICITUDES |
|---|----------------|
| AGENCIAS DE VIAJES | 528 |
| AGUA | 70 |
| AUTOMÓVILES | 505 |
| AUTOMÓVILES REPARACIÓN | 510 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 175 |
| CORREOS | 39 |
| ELECTRICIDAD Sº. Asistencia Técnica | 154 |
| ELECTRODOMÉSTICOS Sº Asistencia Técnica | 264 |
| ENSEÑANZA | 289 |
| FARMACIA | 15 |
| GAS | 153 |
| HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN | 97 |
| REPARACIÓN HOGAR | 203 |
| SANIDAD PÚBLICA | 19 |
| SANIDAD PRIVADA | 67 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 124 |
| TELECOMUNICACIONES | 3037 |
| TINTORERÍA | 411 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 128 |
| VENTA POR CORREO | 160 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 731 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 52 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 234 |
| CALZADO | 69 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 107 |
| JUGUETES | 27 |
| MUEBLES | 266 |
| PERFUMERÍA | 77 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 19 |
| ROPA-CALZADO | 209 |
| OTROS INDUSTRIALES (1) | 437 |
| OTROS SERVICIOS (2) | 769 |
| TOTAL | 9945* |

*90,8 % del total de 10.950, del resto de las solicitudes no se tienen datos

***III.7 GRÁFICOS DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECHAZADAS
POR NO ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA***

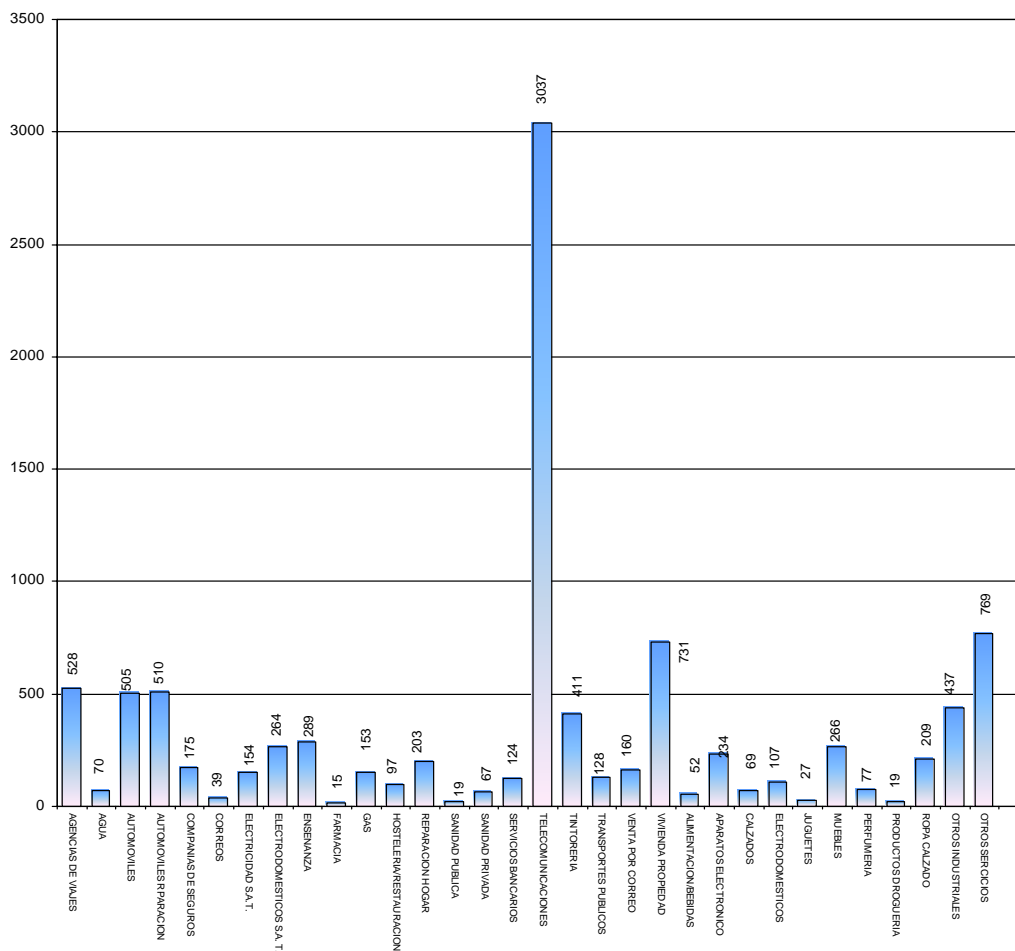
**SOLICITUDES DE ARBITRAJE
NO ACEPTADAS POR LA EMPRESA**

TOTAL : 63.112



■ ACEPTADAS
■ RECHAZADAS

SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECHAZADAS POR NO ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA. AÑO 2004



III.8 Solicitudes de Arbitraje recibidas por Sectores Económicos año 2004

| SECTORES ECONÓMICOS | Nº SOLICITUDES |
|---|-----------------------|
| AGENCIAS DE VIAJES | 953 |
| AGUA | 301 |
| AUTOMÓVILES | 1455 |
| AUTOMÓVILES REPARACIÓN | 4386 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 684 |
| CORREOS | 337 |
| ELECTRICIDAD S°. Asistencia Técnica | 655 |
| ELECTRODOMÉSTICOS S° Asistencia Técnica | 1086 |
| ENSEÑANZA | 808 |
| FARMACIA | 52 |
| GAS | 958 |
| HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN | 552 |
| REPARACIÓN HOGAR | 1541 |
| SANIDAD PÚBLICA | 53 |
| SANIDAD PRIVADA | 206 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 826 |
| TELECOMUNICACIONES | 23731 |
| TINTORERÍA | 4226 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 658 |
| VENTA POR CORREO | 310 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 4188 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 239 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 1619 |
| CALZADO | 323 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 697 |
| JUGUETES | 109 |
| MUEBLES | 1063 |
| PERFUMERÍA | 40 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 27 |
| ROPA-CALZADO | 2511 |
| OTROS INDUSTRIALES (1) | 2843 |
| OTROS SERVICIOS (2) | 5675 |
| TOTAL | 63.112 |

| (1) OTROS INDUSTRIALES Sectores reclamados |
|---|
| Joyería-Relojería |
| Gasolineras |
| Ópticas |
| Informática |
| Ortopedia |
| Motos |
| Fotografía |
| Ferretería |
| Librería |
| Recambios |
| Barnices |
| Persianas |
| Aire Acondicionado |
| Alquiler de maquinaria |
| Carpintería |
| Floristería |
| Imprenta |

| (2) OTROS SERVICIOS Sectores reclamados |
|--|
| A) Relacionados con la vivienda |
| Inmobiliarias |
| Carpintería |
| Pintores |
| Fontanería |
| Decoración |
| Albañiles |
| Mudanzas |
| Arquitectos |
| Calefacción/Calderas |
| Cerrajería |
| Cocinas y baños |
| Construcciones (en general) |
| Puertas |
| Administradores de fincas |

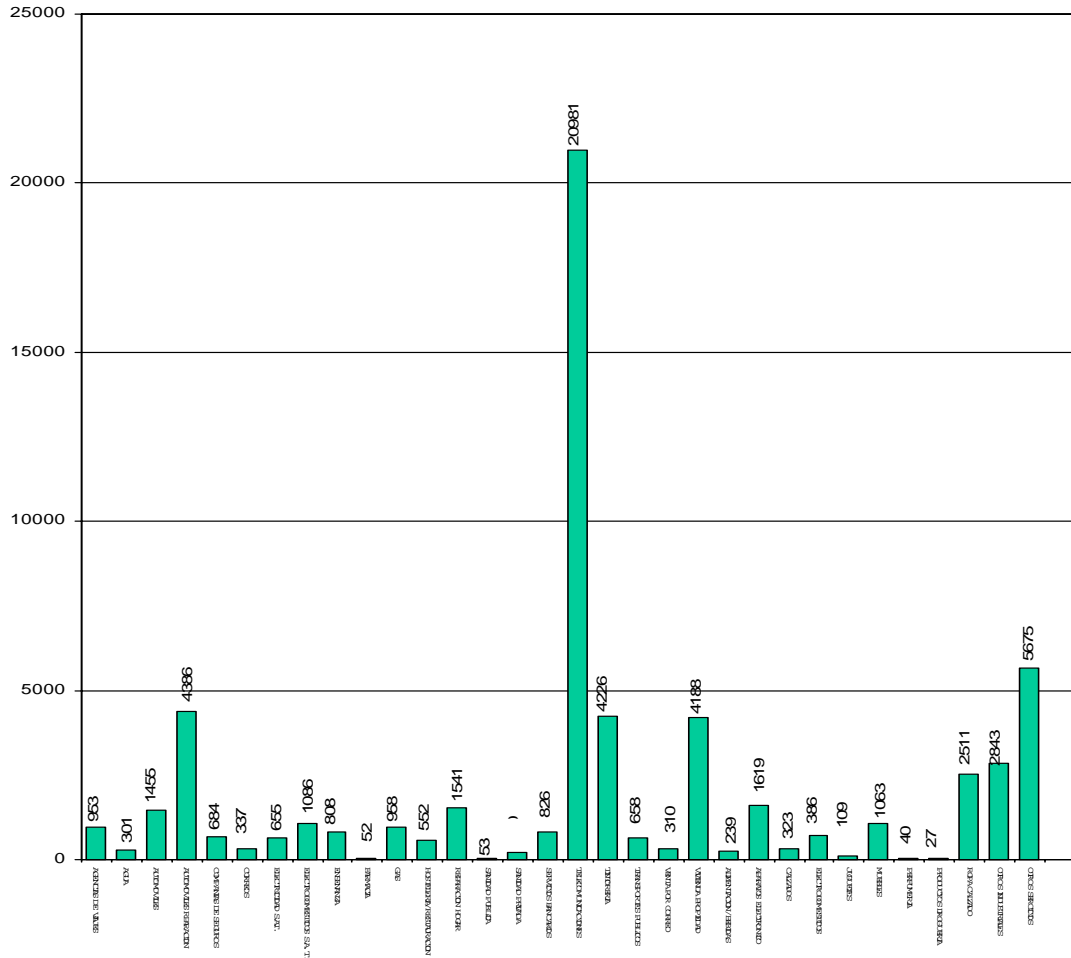
| (2) OTROS SERVICIOS Sectores reclamados | |
|--|---------------------------------|
| B. Otros | |
| | Gestorías |
| | Aparcamiento |
| | Alquiler y lavado de coches |
| | Abogados |
| | Cambio de moneda |
| | Campings |
| | Peluquerías |
| | Grúas |
| | Mensajeros |
| | Funerarias |
| | Televisión/Televisión por cable |
| | RENFE |
| | Compañías aéreas |
| | Gimnasios |
| | Residencias |
| | Animales domésticos |
| | Autopistas |
| | Videos |
| | Piscinas |
| | Agencias Matrimoniales |
| | Autoescuelas |
| | Hipermercados |
| | Centros de estética |
| | Multipropiedad |
| | Ocio y Deporte |
| | ITV |
| | Tarjetas de crédito |
| | Animación Socio-Cultural |
| | Museos |
| | Medios de comunicación |
| | Residencias de ancianos |
| | Naturopatía |
| | Recreativos |

III.9 Porcentaje de Solicitudes de Arbitraje recibidas por Sectores Económicos año 2004

| SECTORES ECONÓMICOS | % |
|---|----------|
| AGENCIAS DE VIAJES | 1,57 |
| AGUA | 0,48 |
| AUTOMÓVILES | 2,31 |
| AUTOMÓVILES REPARACIÓN | 6,95 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 1,08 |
| CORREOS | 0,53 |
| ELECTRICIDAD S°. Asistencia Técnica | 1,04 |
| ELECTRODOMÉSTICOS S° Asistencia Técnica | 1,72 |
| ENSEÑANZA | 1,28 |
| FARMACIA | 0,08 |
| GAS | 1,52 |
| HOSTELERÍA / RESTAURACIÓN | 0,87 |
| REPARACIÓN HOGAR | 2,44 |
| SANIDAD PÚBLICA | 0,08 |
| SANIDAD PRIVADA | 0,33 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 1,31 |
| TELECOMUNICACIONES | 37,60 |
| TINTORERÍA | 6,69 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 1,04 |
| VENTA POR CORREO | 0,49 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 6,63 |
| ALIMENTACIÓN / BEBIDAS | 0,38 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 2,56 |
| CALZADO | 0,51 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 1,10 |
| JUGUETES | 0,17 |
| MUEBLES | 1,68 |
| PERFUMERÍA | 0,06 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 0,04 |
| ROPA-CALZADO | 3,98 |
| OTROS INDUSTRIALES (1) | 4,50 |
| OTROS SERVICIOS (2) | 8,99 |

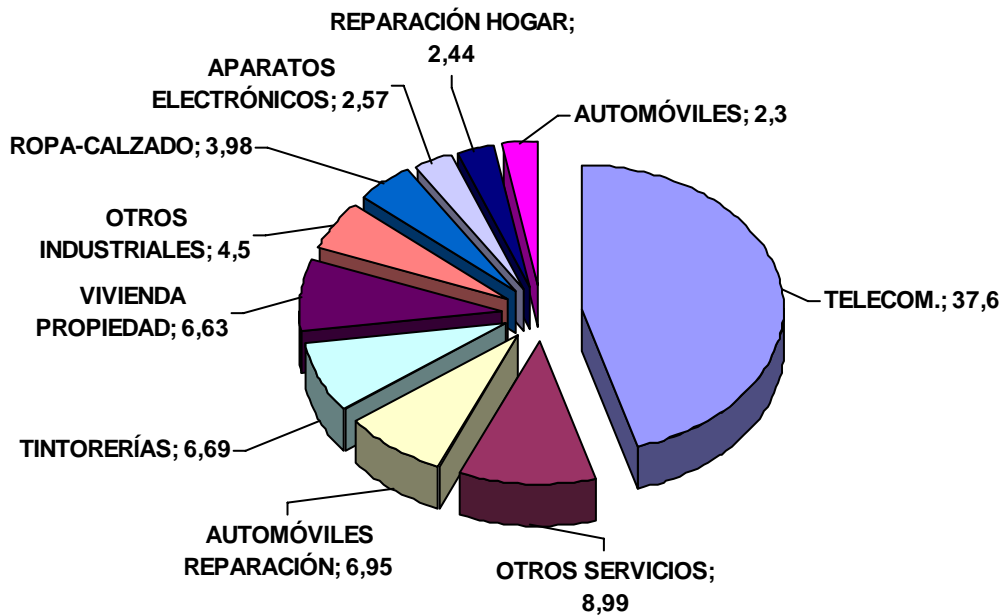
***III.9 GRÁFICOS SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECIBIDAS POR SECTORES
ECONÓMICOS AÑO 2004***

SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECIBIDAS POR SECTORES ECONÓMICOS. AÑO 2004



SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES ECONÓMICOS. AÑO 2004

TOTAL 63.112



III.10 Cuantía media de las Solicitudes de Arbitraje entre los años 2002 a 2.004

La cuantía media de las reclamaciones recibidas de las diversas Juntas Arbitrales de Consumo ha aumentado ligeramente en el año 2004 con respecto a 2.003.

Sin embargo, al no existir límites máximos o mínimos para el sometimiento de las reclamaciones del Sistema Arbitral de Consumo, hace que exista una gran disparidad entre las cuantías mayores y menores de las solicitudes recibidas, oscilando entre los 180.000 €y los 30 céntimos de €

| | |
|----------|----------|
| Año 2002 | 953,39 € |
| Año 2003 | 734,40 € |
| Año 2004 | 785.14 € |

IV. LA MEDIACIÓN Y EL LAUDO COMO FORMAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

IV.1 Arbitraje de Equidad y Arbitraje de Derecho.

La Ley de Arbitraje y el Real Decreto 636/93, establecen la opción entre arbitraje de derecho y arbitraje de equidad, señalándose que si las partes no hubieran optado expresamente por un arbitraje de derecho, los Árbitros resolverán en equidad.

La práctica totalidad de los procedimientos seguidos han sido en equidad, es decir según el leal saber y entender de los Árbitros que componen el Colegio Arbitral.

| AÑO 2004 | | | |
|-----------------|------------|-------|-------|
| | | | % |
| LAUDOS EMITIDOS | | 14842 | 100 |
| · | EN EQUIDAD | 14644 | 98,66 |
| · | EN DERECHO | 198 | 1,34 |

IV.2 La Mediación y el Laudo como formas de resolución del conflicto.

La resolución de las quejas o reclamaciones planteadas por los consumidores ante las Juntas Arbitrales de Consumo, puede llevarse a cabo mediante dos formas:

- La Mediación llevada a cabo por la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en el Art. 4 del R.D. 636/1993, de 3 de mayo.

El acuerdo resultante de la mediación tiene carácter de acuerdo privado entre las partes, consumidor y empresario.

- El Laudo es la decisión del Colegio Arbitral designado para la resolución del conflicto, tiene la misma eficacia jurídica que si se tratara de una sentencia judicial.

| AÑO 2004 | | |
|-------------------------|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| RESUELTAS | 18831 | 100 |
| RESUELTAS POR MEDIACIÓN | 3989 | 21,18 |
| RESUELTAS POR LAUDO | 14842 | 78,82 |

IV.3 Solicitudes resueltas por mediación.

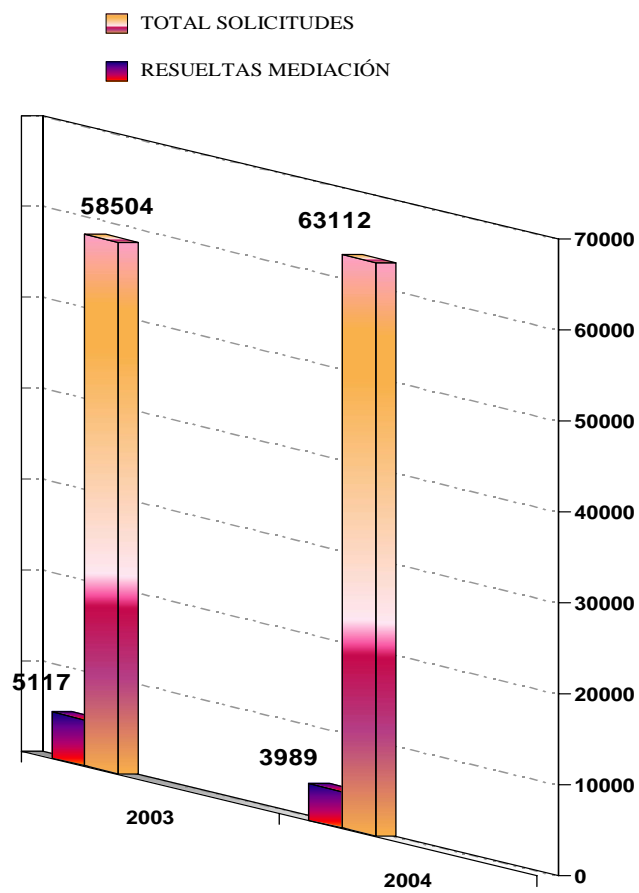
El Art. 4.b) del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece entre otras funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo, llevar a cabo actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios.

Estas actuaciones son realizadas previamente a la designación por la Junta Arbitral del Colegio Arbitral efectuada por el Presidente, es decir, previamente al inicio del procedimiento arbitral y ponen fin al desacuerdo o conflicto existente entre las partes. El acuerdo adoptado tiene en este caso carácter privado.

| AÑO 2004 | |
|---------------------------|-------|
| RESUELTAS | 18831 |
| • RESUELTAS POR MEDIACIÓN | 3989 |

***IV.3 GRÁFICO SOLICITUDES RESUELTAS POR MEDIACIÓN. AÑOS
2003-2004.***

NUMERO DE SOLICITUDES ARBITRAJE RESUELTAS POR MEDIACION AÑO 2003-2004



IV.4 Distribución de Laudos emitidos en la Junta Arbitral Nacional y las diferentes JJ.AA. en 2004

| Nº | JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | ÁMBITO | Nº LAUDOS |
|-----------|----------------------------------|---------------|------------------|
| 1 | BARCELONA | M. | 1600 |
| 2 | MADRID | C.A. | 1471 |
| 3 | CATALUÑA | C.A. | 1390 |
| 4 | MURCIA | C.A. | 768 |
| 5 | GALICIA | C.A. | 755 |
| 6 | MADRID | M. | 745 |
| 7 | ARAGÓN | C.A. | 619 |
| 8 | CANARIAS | C.A. | 548 |
| 9 | VALENCIA | C.A. | 537 |
| 10 | CASTILLA-LA MANCHA | C.A. | 536 |
| 11 | ANDALUCÍA | C.A. | 413 |
| 12 | PAÍS VASCO | C.A. | 400 |
| 13 | BALEARES | C.A. | 336 |
| 14 | BURGOS | M. | 321 |
| 15 | CANTABRIA | C.A. | 267 |
| 16 | ASTURIAS | C.A. | 262 |
| 17 | EXTREMADURA | C.A. | 257 |
| 18 | ZARAGOZA | M. | 248 |
| 19 | ALICANTE / BENIDORM | PROV. | 238/85 |
| 20 | CASTILLA-LEÓN | C.A. | 183 |
| 21 | LA RIOJA | C.A. | 178 |
| 22 | NAVARRA | C.A. | 163 |
| 23 | SALAMANCA | M. | 157 |
| 24 | SEVILLA | PROV. | 151 |

| | | | |
|----|-----------------|-------|-----|
| 25 | CÁDIZ | PROV. | 143 |
| 26 | MÁLAGA | M. | 136 |
| 27 | GIJÓN | M. | 114 |
| 28 | SEVILLA | M. | 112 |
| 29 | GRANADA | M. | 105 |
| 30 | CASTELLÓN | PROV. | 103 |
| 31 | MAÓ | M. | 89 |
| 32 | ZAMORA | M. | 78 |
| 33 | ÁVILA | M. | 77 |
| 34 | JAÉN | PROV. | 74 |
| 35 | HOSPITALET | M. | 71 |
| 36 | JEREZ | M. | 64 |
| 37 | MÁLAGA | PROV. | 63 |
| 38 | CÓRDOBA | M. | 62 |
| 39 | HUELVA | PROV. | 59 |
| 40 | TERRASA | M. | 57 |
| 41 | VALLE DEL NALÓN | A.M. | 55 |
| 42 | VITORIA | M. | 52 |
| 43 | LEÓN | M. | 51 |
| 44 | VALLADOLID | M. | 51 |
| 45 | CÁDIZ | M. | 49 |
| 46 | SEGOVIA | M. | 48 |
| 47 | CÓRDOBA | PROV. | 45 |
| 48 | ALCOBENDAS | M. | 43 |
| 49 | ALMERÍA | M. | 37 |
| 50 | PALENCIA | M. | 36 |
| 51 | BADAJOS | M. | 34 |
| 52 | ALMERÍA | PROV. | 31 |

| | | | |
|----|----------------------|-------|----|
| 53 | AVILES | M. | 28 |
| 54 | BADALONA | M. | 26 |
| 55 | GETAFE | M. | 26 |
| 56 | GRANADA | PROV. | 24 |
| 57 | JAÉN | M. | 23 |
| 58 | VILLAGRANCA PENEDÉS | M. | 22 |
| 59 | SAN FERNANDO | M. | 18 |
| 60 | C.A. DE MELILLA | M. | 16 |
| 61 | HUELVA | M. | 15 |
| 62 | ALCALÁ DE HENARES | M. | 12 |
| 63 | LLEIDA | M. | 12 |
| 64 | SABADELL | M. | 11 |
| 65 | ZONA NOROESTE MADRID | A.M | 11 |
| 65 | C.A. DE CEUTA | M. | 9 |
| 67 | HENARES-JARAMA | A.M. | 8 |
| 68 | MATARÓ | M. | 8 |
| 69 | J.A. NACIONAL | N. | 4 |
| 70 | EL EJIDO | M. | 2 |
| 71 | MIRANDA DE EBRO | M. | 0 |
| 72 | SORIA | M. | 0 |
| 73 | VIGO | M. | 0 |

IV.5 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Junta Arbitral Nacional. Año 2004

| Nº | JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | Nº LAUDOS |
|----|---------------------------|-----------|
| 1 | CATALUÑA | 3197 |
| 2 | MADRID | 2316 |
| 3 | ANDALUCÍA | 1626 |
| 4 | CASTILLA-LEÓN | 1002 |
| 5 | VALENCIA | 963 |
| 6 | ARAGÓN | 867 |
| 7 | MURCIA | 768 |
| 8 | GALICIA | 755 |
| 9 | CANARIAS | 548 |
| 10 | CASTILLA-LA MANCHA | 536 |
| 11 | ASTURIAS | 459 |
| 12 | PAÍS VASCO | 452 |
| 13 | BALEARES | 425 |
| 14 | EXTREMADURA | 291 |
| 15 | CANTABRIA | 267 |
| 16 | LA RIOJA | 178 |
| 17 | NAVARRA | 163 |
| 18 | C.A. DE MELILLA | 16 |
| 19 | C.A. DE CEUTA | 9 |
| 20 | JUNTA ARBITRAL NACIONAL | 4 |

IV.6 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| | | | |
|-----------------------|--------------|--------|-----|
| J.A. NACIONAL 4 | | | |
| ANDALUCÍA 1626 | | | |
| | J. ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ANDALUCÍA | C.A. | 413 |
| 2 | SEVILLA | PROV. | 151 |
| 3 | CÁDIZ | PROV. | 143 |
| 4 | MÁLAGA | M. | 136 |
| 5 | SEVILLA | M. | 112 |
| 6 | GRANADA | M. | 105 |
| 7 | JAÉN | PROV. | 74 |
| 8 | JEREZ | M. | 64 |
| 9 | MÁLAGA | PROV. | 63 |
| 10 | CORDOBA | M. | 62 |
| 11 | HUELVA | PROV. | 59 |
| 12 | CÁDIZ | M. | 49 |
| 13 | CÓRDOBA | PROV. | 45 |
| 14 | ALMERÍA | M. | 37 |
| 15 | ALMERÍA | PROV | 31 |
| 16 | GRANADA | PROV. | 24 |
| 17 | JAÉN | M. | 23 |
| 18 | SAN FERNANDO | M. | 18 |
| 19 | HUELVA | M. | 15 |
| 20 | EL EJIDO | M. | 2 |

IV.6 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| ARAGÓN 867 | | | |
|------------------|------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ARAGÓN | C.A. | 619 |
| 2 | ZARAGOZA | M. | 248 |

| ASTURIAS 459 | | | |
|--------------------|-------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | ASTURIAS | C.A. | 262 |
| 2 | GIJÓN | M. | 114 |
| 3 | VALLE NALÓN | A.M. | 55 |
| 4 | AVILÉS | M. | 28 |

| BALEARES 425 | | | |
|--------------------|------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | BALEARES | C.A. | 336 |
| 2 | MAÓ | M. | 89 |

| CANARIAS 548 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

| CANTABRIA 267 | | | |
|---------------------|--|--|--|
|---------------------|--|--|--|

| CASTILLA-LA MANCHA536 | | | |
|-----------------------------|--|--|--|
|-----------------------------|--|--|--|

IV.6 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| CASTILLA Y LEÓN 1002 | | | |
|----------------------------|-----------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | BURGOS | M. | 321 |
| 2 | CASTILLA Y LEÓN | C.A. | 183 |
| 3 | SALAMANCA | M. | 157 |
| 4 | ZAMORA | M. | 78 |
| 5 | ÁVILA | M. | 77 |
| 6 | LEÓN | M. | 51 |
| 7 | VALLADOLID | M. | 51 |
| 8 | SEGOVIA | M. | 48 |
| 9 | PALENCIA | M. | 36 |
| 10 | MIRANDA EBRO | M. | 0 |
| 11 | SORIA | M. | 0 |

| CATALUÑA 3197 | | | |
|---------------------|---------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | BARCELONA | M. | 1600 |
| 2 | CATALUÑA | C.A. | 1390 |
| 3 | L'HOSPITALET | M. | 71 |
| 4 | TERRASA | M. | 57 |
| 5 | BADALONA | M. | 26 |
| 6 | VILAFRANCA P. | M. | 22 |
| 7 | LLEIDA | M. | 12 |
| 8 | SABADELL | M. | 11 |
| 9 | MATARÓ | M. | 8 |

IV.6 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| EXTREMADURA291 | | | |
|----------------------|-------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | EXTREMADURA | C.A. | 257 |
| 2 | BADAJOS | M. | 34 |

| GALICIA 755 | | | |
|-------------------|------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | GALICIA | C.A. | 755 |
| 2 | VIGO | M. | 0 |

| MADRID 2316 | | | |
|-------------------|----------------|--------|------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | MADRID | C.A. | 1471 |
| 2 | MADRID | M. | 745 |
| 3 | ALCOBENDAS | M. | 43 |
| 4 | GETAFE | M. | 26 |
| 5 | ALCALÁ HENARES | M. | 12 |
| 6 | Z.NOROESTE | A. M. | 11 |
| 7 | HENARES-JARAMA | A.M. | 8 |

| MURCIA 768 | | | |
|------------------|--|--|--|
|------------------|--|--|--|

| NAVARRA 163 | | | |
|-------------------|--|--|--|
|-------------------|--|--|--|

IV.6 Distribución de Laudos emitidos por CC.AA. y Juntas Arbitrales

| PAÍS VASCO452 | | | |
|---------------------|------------|--------|-----|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | PAÍS VASCO | C.A. | 400 |
| 2 | VITORIA | M. | 52 |

| LA RIOJA 178 | | | |
|--------------------|--|--|--|
|--------------------|--|--|--|

| VALENCIA 963 | | | |
|--------------------|-------------------|--------|--------|
| | J.ARBITRAL | ÁMBITO | Nº |
| 1 | VALENCIA | C.A. | 537 |
| 2 | ALICANTE/BENIDORM | PROV. | 238/85 |
| 3 | CASTELLÓN | PROV. | 103 |

| CEUTA 9 | | | |
|---------------|--|--|--|
|---------------|--|--|--|

| MELILLA 16 | | | |
|------------------|--|--|--|
|------------------|--|--|--|

IV.7 Solicitudes resueltas por laudos conciliatorios, estimatorios y desestimatorios.

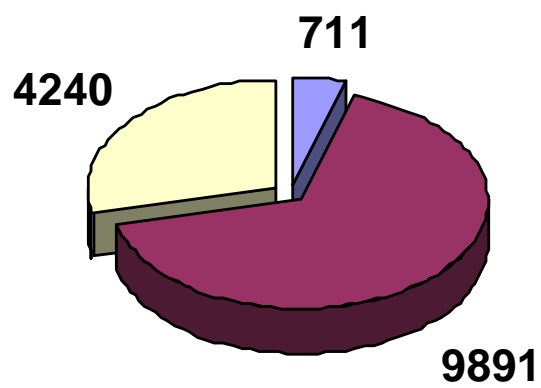
Estos datos se refieren a la estimación o desestimación de la pretensión del consumidor.

| AÑO 2004 | | |
|---|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| LAUDOS | 14842 | 100 |
| LAUDOS ESTIMATORIOS (Total o parcialmente) | 9891 | 66,64 |
| LAUDOS DESESTIMATORIOS | 4240 | 28,57 |
| LAUDOS CONCILIATORIOS | 711 | 4,79 |

***IV.7 GRÁFICO SOLICITUDES RESUELTAS POR LAUDOS CONCILIATORIOS,
ESTIMATORIOS Y DESESTIMATORIOS AÑO 2004***

LAUDOS EMITIDOS AÑO 2004

TOTAL 14.842



- CONCILIATORIOS
- ESTIMATORIOS
- DESESTIMATORIOS

IV.8 Forma de adopción de los Laudos.

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, establece en su Art. 15 que el laudo arbitral así como cualquier acuerdo o resolución del Colegio Arbitral se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

En el trámite de audiencia, el Colegio Arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes, que de lograrse se recogerá en el laudo. El laudo pone fin al arbitraje.

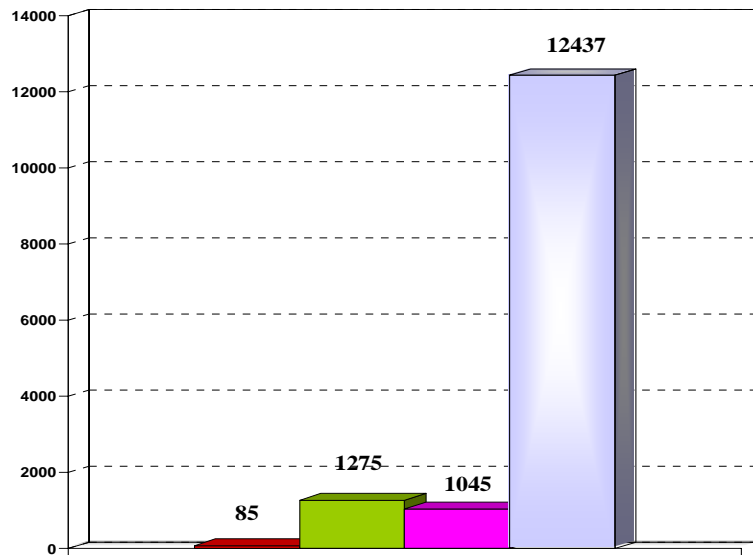
| AÑO 2004 | | |
|----------------------|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| LAUDOS EMITIDOS | 14842 | 100 |
| · Por Unanimidad | 12437 | 83,79 |
| · Por Conciliación | 1275 | 8,59 |
| · Por Mayoría | 1045 | 7,04 |
| · Por Voto Dirimente | 85 | 0,58 |

IV.8 GRÁFICO FORMA DE ADOPCIÓN DE LOS LAUDOS. AÑO 2004

FORMA DE ADOPCION DE LOS LAUDOS AÑO 2004

TOTAL 14.842

- VOTO DIRIMENTE
- CONCILIACION
- MAYORIA
- UNINAMIDAD



IV.9 Eficacia y cumplimiento de los Laudos.

El Art. 37 de la Ley de Arbitraje establece que el laudo arbitral firme produce efectos idénticos a la cosa juzgada.

Por su parte el Art. 53 señala que el laudo es eficaz desde la notificación a las partes; transcurrido el plazo de ejecución señalado en el laudo, o, si no se hubiere señalado, diez días después de su notificación o aclaración, si éste no fuere cumplido por las partes, podrá obtenerse su ejecución forzosa, ante el Juez de Primera Instancia en donde se haya dictado.

El grado de cumplimiento de los laudos por las partes, reclamantes y reclamados, puede considerarse muy satisfactorio, ya que en muy pocas ocasiones hubo que solicitar la ejecución forzosa del laudo.

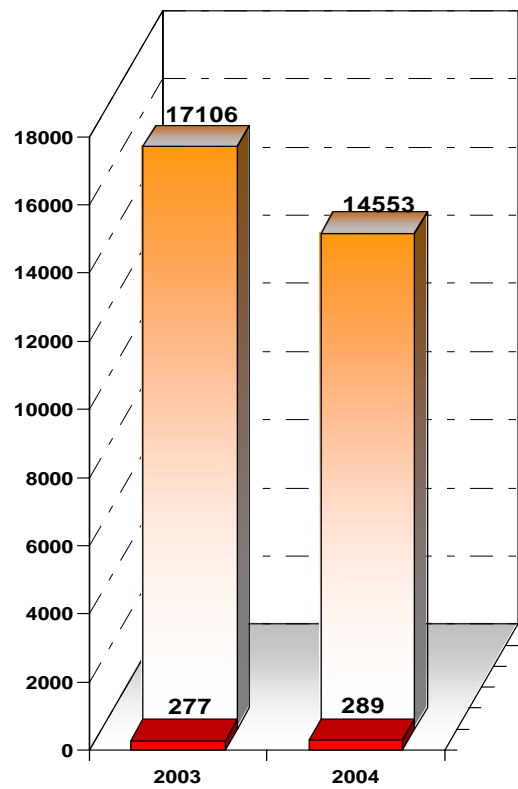
| EFICACIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS LAUDOS AÑO 2004 | | |
|--|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| LAUDOS EMITIDOS | 14842 | 100 |
| LAUDOS CUMPLIDOS VOLUNTARIAMENTE | 14553 | 98,05 |
| LAUDOS EN LOS QUE HUBO QUE SOLICITARSE LA EJECUCIÓN FORZOSA | 289 | 1,95 |

Nota: Los datos se refieren a los casos en que la ejecución ha sido comunicada a la Junta Arbitral. El porcentaje real puede variar.

***IV.9. GRÁFICO EFICACIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS LAUDOS.
AÑOS 2003-2004***

EFICACIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS LAUDOS AÑO 2004

- CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO
- EJECUCIÓN FORZOSA



IV.10 Laudos impugnados.

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, reenvía en cuanto a la impugnación del laudo a lo dispuesto en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

El conocimiento del recurso de anulación corresponde a la Audiencia Provincial del lugar donde se hubiera dictado el laudo.

Por su parte el Art. 45 de la Ley de Arbitraje establece una lista taxativa de motivos de anulación del laudo.

| AÑO 2004 | | |
|---------------------|--------------|----------|
| | <u>Total</u> | <u>%</u> |
| LAUDOS EMITIDOS | 14842 | 100 |
| • LAUDOS IMPUGNADOS | 134 | 0,90 |

Nota: Los datos se refieren a las impugnaciones comunicadas a la Junta Arbitral. El porcentaje real puede ser diferente.

IV.11 Tiempos medios de resolución de las Solicitudes de Arbitraje.

El Art. 14 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, establece que el laudo arbitral deberá dictarse en el plazo máximo de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral.

Este plazo sólo podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes, notificándolo al Colegio Arbitral antes de la expiración del plazo inicial.

Por su parte, el Art. 45 del citado Real Decreto establece una amenaza de anulación para los laudos que fueran dictados transcurrido ese plazo de cuatro meses, señalando que podrán anularse los laudos que se hubieran dictado fuera de plazo.

Plazos medios de Laudos dictados desde la designación del Colegio Arbitral.

| AÑO 2004 | | |
|-----------------|-------|-------|
| | Total | % |
| LAUDOS EMITIDOS | 14842 | 100 |
| - 1 Mes | 7675 | 51,71 |
| + 1 Mes | 4436 | 29,88 |
| + 2 Meses | 1289 | 8,68 |
| + 3 Meses | 1243 | 8,37 |
| + 4 Meses | 199 | 1,36 |

***V. PERITAJES PRACTICADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS
ARBITRALES.***

V.1 Peritajes practicados en los procedimientos arbitrales.

El Art. 13 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, establece que las pruebas acordadas de oficio, serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo, en función de sus disponibilidades presupuestarias. Por su parte, las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragadas por quienes las propongan y las comunes por mitad, salvo que el Colegio Arbitral aprecie, en el laudo, mala fe o temeridad en alguna de las partes, en cuyo caso podrá distribuir en distinta forma de pago de las mismas.

Para la realización de los Peritajes, es frecuente la suscripción de acuerdos de las Juntas Arbitrales de Consumo con Colegios Profesionales, Asociaciones Profesionales, Universidades, Centros de Investigación, Laboratorios, etc.

Peritajes practicados en los procedimientos arbitrales

| AÑO 2004 | |
|-----------------------------------|-----|
| TOTAL | 517 |
| De Oficio | 492 |
| A instancia del reclamante | 8 |
| A instancia del reclamado | 3 |
| A instancia de ambos | 14 |
| COSTE MEDIO DE PERITAJE: 388.95 € | |

N