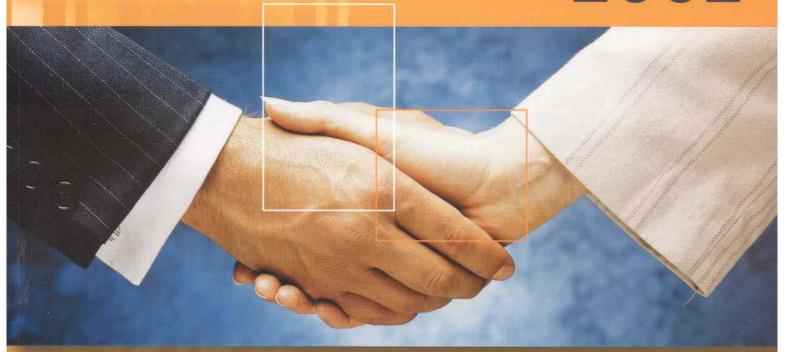


CONSEJERÍA DE ECONOMÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

# Arbitraje de Consumo 2002



Memoria de actividades



# Instituto Regional de Arbitraje de Consumo 2002



"El Arbitraje de Consumo es un procedimiento cuasijudicial, de carácter voluntario y gratuito, para la resolución de los conflictos surgidos entre consumidores y empresas o profesionales, relacionados con los bienes o los servicios adquiridos o contratados en el mercado. El procedimiento finaliza con la emisión de un laudo que tiene las mismas caracteristicas que una sentencia judicial y que decide la controversia con carácter ejecutivo e, incluso, indemnizatorio, con las ventajas de su agilidad y su carácter irrecurrible en cuanto al fondo del asunto".









Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid

### Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC) Memoria de actividades 2002

Dirección General de Consumo Consejería de Economía e Innovación Tecnológica COMUNIDAD DE MADRID

Dep. Legal: M-22.733 - 2003

Diseño: BLOCK, C.I.

Impresión: Marco Gráfico

onstituye para mí una gran satisfacción presentar, por primera vez, la Memoria Anual de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, organismo que durante el año 2002, su primer año de funcionamiento, ha modernizado y agilizado la gestión del Sistema Arbitral de Consumo, incentivando su promoción y la coordinación administrativa del mismo en la Comunidad de Madrid.

El Arbitraje de Consumo es un procedimiento cuasijudicial, de carácter voluntario y gratuito, para la resolución de los conflictos surgidos entre consumidores y empresas o profesionales, relacionados con los bienes o los servicios adquiridos o contratados en el mercado.

El procedimiento finaliza con la emisión de un laudo que tiene las mismas características que una sentencia judicial y que decide la controversia con carácter ejecutivo e, incluso, indemnizatorio, con las ventajas de su agilidad y su carácter irrecurrible en cuanto al fondo del asunto.

La participación de las organizaciones de consumidores y de las organizaciones empresariales como miembros del Colegio Arbitral que dicta el laudo resolutorio del conflicto, dota de imparcialidad y equidad al procedimiento arbitral.

A través de la creación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, una apuesta pionera en el ámbito autonómico, la Comunidad de Madrid ha reforzado la gestión del arbitraje de consumo, iniciando el funcionamiento simultáneo de un segundo colegio arbitral en el seno de la Junta Regional de Arbitraje de Consumo y creando un tercer colegio arbitral especializado en Telecomunicaciones, lo que ha conllevado importantes reducciones de los plazos procedimentales.

Se ha avanzado en la descentralización de la gestión del arbitraje, financiando la creación de nuevas Juntas Arbitrales y Colegios Territoriales en nuestra Comunidad, así como en la incorporación de las nuevas tecnologías, con el fin de aproximar el sistema a los ciudadanos y facilitar su utilización.

Se ha desarrollado durante este año una importante labor de promoción del arbitraje de consumo, mediante actuaciones y campañas con el fin de que el empresario y el ciudadano conozcan el sistema, obteniendo como resultado la adhesión en el año 2002 de 3.218 nuevas empresas madrileñas al Sistema Arbitral de Consumo. Con estas adhesiones, 7.553 empresas y profesionales de la Comunidad de Madrid, han optado por un plus de excelencia y calidad en sus relaciones comerciales, comprometiéndose a someter al arbitraje de consumo los posibles conflictos con sus consumidores.

El importante incremento de actividad del arbitraje de consumo que ponen de manifiesto los datos recogidos en esta Memoria, demuestran su eficacia y la aceptación cada vez más generalizada por parte de los consumidores y de los empresarios madrileños. Esta realidad nos exige seguir avanzando en la necesidad de consolidar y de difundir el arbitraje de consumo como instrumento más adecuado para la eficaz protección de los derechos de los consumidores.

Mª Teresa Cuadrado Díez

Gerente del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

# Índice General

1 -	Introducción	7
2-	Junta Arbitral Regional de Consumo92.1 - Solicitudes recibidas102.2 - Solicitudes tramitadas12	כ
3-	Fomento y Promoción  del Sistema Arbitral	
	Sistema Arbitral de Consumo	4
4-	Estudios, Trabajos y Publicaciones en materia de Arbitraje de Consumo	3
5-	Convenios suscritos con los sectores empresariales y las Asociaciones de Consumidores	7
6-	Creación de Colegios Arbitrales especializados 31 6.1 - Colegio Arbitral de Telecomunicaciones	1
7-	Actividades en materia de Formación y Educación	
8-	Otras actividades368.1 -Consejo de Administración368.2 -Consejo Asesor36	3
9-	Conclusiones	7



# 1. Introducción





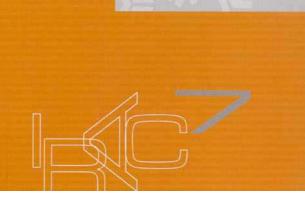
I Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC), creado mediante decreto 246/2001, de 18 de octubre como organismo autónomo sin personalidad jurídica, inició su andadura en el tercer trimestre de 2001, de modo que en el año 2002 se ha desvinculado definitivamente del Servicio de Orientación al Consumidor de la Dirección General de Consumo, y por tanto es la primera vez que los datos de su actividad se exponen separadamente.

Además del apoyo y tutela a la Junta Arbitral Regional de Consumo, el Instituto tiene encomendadas otra serie de funciones entre las que cabe destacar las siguientes:

- Fomento y promoción del Sistema Arbitral de Consumo entre empresarios, profesionales y consumidores.
- Promoción de la realización de estudios, trabajos y publicaciones en materia de arbitraje de consumo.
- Formación de los miembros de las distintas juntas y colegios arbitrales de la Comunidad de Madrid.
- Firma de convenios, acuerdos u otros instrumentos para favorecer la participación de los sectores empresariales y asociaciones de consumidores de los colegios arbitrales.
- Impulso y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito local.
- Creación de colegios arbitrales especializados en sectores concretos.

En las páginas siguientes expondremos detalladamente las actividades realizadas para el cumplimiento de las funciones encomendadas al instituto, teniendo siempre en cuenta que las dificultades de todo tipo que conlleva la puesta en marcha de un nuevo organismo impiden que el funcionamiento del mismo sea el óptimo y deseable, a pesar de lo cual, y a la vista de los datos que a continuación se expondrán, puede decirse que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en su primer año de andadura, ha satisfecho en general las expectativas que motivaron su creación.

En primer término pasaremos a analizar los resultados de la Junta Arbitral Regional de Consumo. A continuación se ofrecerán datos acerca de las nuevas adhesiones a la Junta Arbitral, dentro de la labor de fomento y promoción del Sistema Arbitral entre consumidores, empresarios y profesionales. Posteriormente se ofrecerán datos sobre las publicaciones realizadas en la materia, así como los convenios y acuerdos firmados, para terminar con la información sobre creación de Colegios Arbitrales en sectores concretos, así como otras actividades realizadas por el Instituto en el período al que nos estamos refiriendo.



Instituto
Regional de
Arbitraje de
Consumo



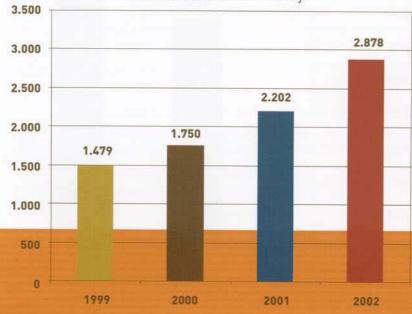
# Junta Arbitral Regional de Consumo

Desde su creación en el año 1.993, la Junta Arbitral Regional de Consumo ha venido incrementado incesantemente su actividad, debido a que el número de adhesiones y, sobre todo, de solicitudes, crece año tras año sin parar.





Figura 1 - Evolución del número de solicitudes de arbitraje







# 2.1 Solicitudes recibidas

Durante el año 2002 se recibieron un total de **2.878** solicitudes de arbitraje, lo que supone un incremento del 30,6% respecto del año anterior.

# 2.1.1 Origen de las solicitudes

Respecto del ORIGEN de las solicitudes tenemos:

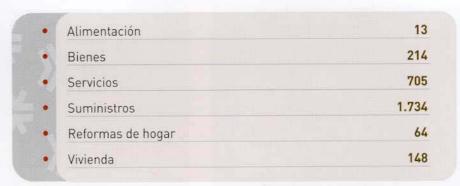
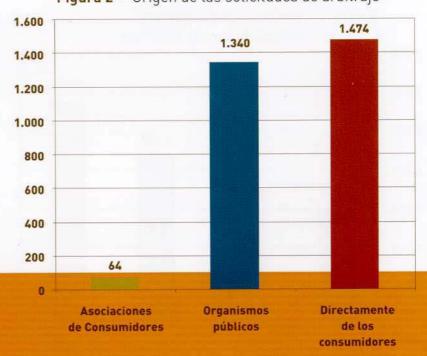


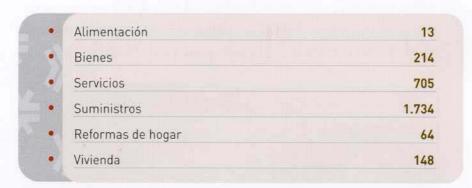
Figura 2 - Origen de las solicitudes de arbitraje





# 2.1.2 Solicitudes recibidas por sectores

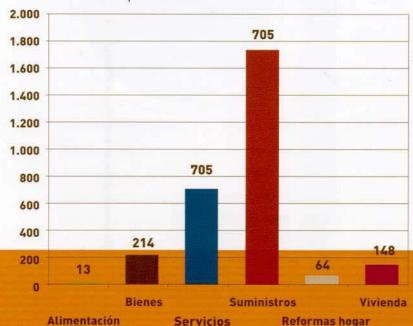
Por sectores los datos son los siguientes:



Lo que nos indica que el sector **SUMINISTROS** es el que más solicitudes de arbitraje ha recibido **(un 60,2% del total)**, seguido del servicios **(un 24,4%)** y del de bienes **(un 7,4%)**.

A su vez, dentro del sector **suministros**, el mayor número de solicitudes de arbitraje se concentra en el ámbito de las **telecomunica- ciones** con **1.635 solicitudes** (un 94,2% del total del sector y un 56,8% del total de solicitudes).

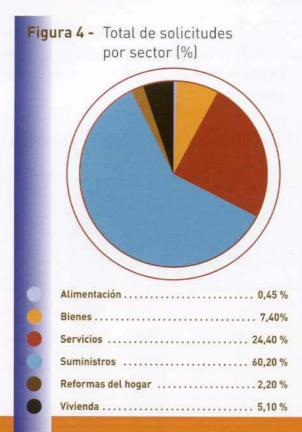
Figura 3 - Solicitudes de arbitraje recibidas por sectores





En cuanto al sector **SERVICIOS** el mayor número de solicitudes corresponde a las **tintorerías** con **211 solicitudes** (un 29,2% del total del sector y un 7,3% del total de solicitudes), seguido de la **enseñanza** con **182 solicitudes** (un 25,8% del total del sector y un 6,3 del total de solicitudes) y ya más alejado de los **talleres de reparación de automóviles** con **65 solicitudes** (un 9,2% del total del sector y un 2,2% del total de solicitudes).

Por último dentro de sector **BIENES** el mayor número de solicitudes se lo llevan los **electrodomésticos** con **53 solicitudes** (un 24,7% del total del sector y un 1,8% del total de solicitudes), seguido de los **automóviles** con **50 solicitudes** (un 23,3% del total del sector y un 1,7% del total de solicitudes) y de los **muebles** con **37 solicitudes** (un 17,2% del total del sector y un 1,25% del total de solicitudes).





# 2.1.1 Solicitudes recibidas por meses

Por MESES los datos son los siguientes:

Enero	193
Febrero	96
Marzo	319
Abril	154
Mayo	436
Junio	160
Julio	364
Agosto	0
Septiembre	309
Octubre	421
Noviembre	283
Diciembre	143
TOTAL	2.878

**Figura 5 -** Entrada de solicitudes de arbitraje por meses





## 2.2 Solicitudes tramitadas

A lo largo del año 2002 se tramitaron un total de **3.878** solicitudes de arbitraje, cifra esta que corresponde a la suma de las 2.878 nuevas solicitudes recibidas en 2002 y 1.000 solicitudes que quedaron pendientes del año 2001.

En el cuadro que figura a continuación se especifican detalladamente los **SECTORES** en los que se encuadran dichas solicitudes.

SOLICITUDES DE ARBITRAJE (POR SECTORES) TRAMITADAS DURANTE 2002 INCORPORA LAS 2.878 SOLICITUDES CON ENTRADA EN 2002 Y LAS 1.000 PENDIENTES DEL AÑO 2001

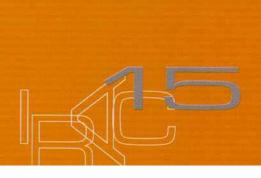
CÓDIGO	SECTOR	NÚMERO	% S/SECTOR	% S/TOTAL
	ALIME	NTACIÓN	TO VE	200
124	Grandes superficies	14	93,33	0,36
199	Varios	1	6,67	0,03
Total Alin	nentación	15	100	0,39
	Вп	NES	NA	
201	Animales y plantas	5	1,82	0,13
202	Automóvil nuevo	50	18,18	1,29
203	Automóvil usado	14	5,09	0,36
204	Bienes comunes	3	1,09	0,08
205	Calzados	8	2,91	0,21
207	Electrodom. gama blanca	31	11,27	0,80
208	Electrodom. gama marrón	10	3,64	0,26
209	Electrodomésticos/Otros	22	8,00	0,57

Continúa en la página siguiente



CÓDIGO	SECTOR	NÚMERO	% S/SECTOR	% S/TOTA
212	Joyería/ Relojería	10	3,64	0,26
213	Juguetes	1	0,36	0,03
214	Muebles	49	17,82	1,26
215	Informática	16	5,82	0,41
217	Peletería	1	0,36	0,03
218	Textil	29	10,55	0,75
299	Varios	26	9,45	0,67
Total Bier	nes	275	100	7,11
	SER	/ICIOS	NA	7
301	Agencias de viajes	28	2,76	0,72
302	Alojamientos turísticos	11	1,08	0,28
303	Bancos	5	0,49	0,13
304	Bares/Cafeterías y Restaur.	3	0,30	0,08
305	Correos y Telégrafos	28	2,76	0,72
307	Enseñanza no reglada	175	17,26	4,51
308	Enseñanza a distancia	70	6,90	1,81
309	Enseñanza en el extranjero	4	0,39	0,10
310	Entidades financieras	3	0,30	0,08
311	Gasolineras	18	1,78	0,46
314	Instaladores de gas	9	0,89	0,23
315	Mudanzas	12	1,18	0,31
316	Ópticas	2	0,20	0,05
320	Sanidad privada	4	0,39	0,10
321	S.A.T.	76	7,50	1,96
322	Seguros de vehículos	14	1,38	0,36
323	Seguros multiriesgo hogar	13	1,28	0,34
324	Seguros sanitarios	4	0,39	0,10
325	Seguros/Otros	3	0,30	0,08
326	Taller reparación autom.	110	10,85	2,84

Continúa en la página siguiente



CÓDIGO	SECTOR	NÚMERO	% S/SECTOR	%S/TOTA
327	Taller rep. otros bienes	2	0,20	0,05
328	Tintorerías	319	31,46	8,23
329	Transporte de viajeros	18	1,78	0,46
330	Transporte de mercancías	6	0,59	0,15
331	Venta por correo	4	0,39	0,10
333	Otros sistemas de venta	11	1,08	0,28
399	Varios	62	6,11	1,60
Total Ser	vicios	1.014	100	26,13
400	/// Ѕимп	NISTROS		>
401	Compañias sumin. agua	32	1,40	0,83
402	Compañias eléctricas	10	0,44	0,26
403	Gas butano	5	0,22	0,13
404	Gas canalizado	31	1,36	0,80
405	Telecomunicaciones	2.168	95,17	55,91
499	Varios	32	1,40	0,83
Total Sun	ninistros	2.278	100	58,76
	REFORMAS	DEL HO	GAR	
501	Albañilería	29	29,29	0,75
502	Fontaneros	12	12,12	0,31
503	Calefacción	4	4,04	0,10
504	Carpintería madera	14	14,14	0,36
505	Carpintería metálica	3	3,03	0,08
506	Electricistas	5	5,05	0,13
507	Pintores	1	1,01	0,03
508	Reforma integral	20	20,20	0,52
599	Varios	11	11,11	0,28
Total Ref	ormas del hogar	99	100	2,56

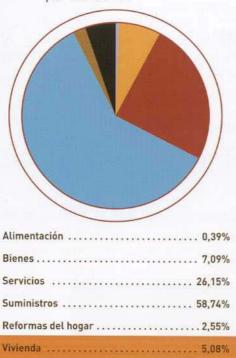
Continúa en la página siguiente



CÓDIGO	SECTOR	NÚMERO	% S/SECTOR	%S/TOTAL
43	Vivi	ENDA	8487	
601	Arrendamientos	5	2,54	0,13
602	Compra vivienda	157	79,70	4,05
603	Comun. de propietarios	7	3,55	0,18
604	Apis/Intermediarios	16	8,12	0,41
605	Cooperativas/Comunidades	3	1,52	0,08
606	Multipropiedad	4	2,03	0,10
607	V.P.O.	1	0,51	0,03
699	Varios	4	2,03	0,10
Total Vivi	enda	197	100	5,08
TOTAL SE	CTORES	3.878		

Estos datos los podemos ver representados en el siguiente gráfico:

Figura 6 - Total de reclamaciones por sectores







Los **MOTIVOS** de las solicitudes se pueden agrupar de la siguiente forma:

### >> Relativos a la

### fabricación/presentación del servicio: 1.158

De estas, el principal motivo de reclamación es por servicio defectuoso, con 594 solicitudes (un 51% de su grupo y un 15% del total de solicitudes), seguido de venta de objeto defectuoso con 166 solicitudes (un 14,3% de su grupo y un 4,2% del total de solicitudes) y defectos en la construcción con 148 solicitudes (un 12,7% de su grupo y un 3,8% del total de solicitudes) y de reparación defectuosa con 141 solicitudes (un 12% de su grupo y un 3,6% del total de solicitudes).

### Relativos a incumplimiento de las condiciones de venta: 2.419

De estas, el principal motivo de reclamación es por facturación con 20,43 solicitudes (un 84,4% de su grupo y un 52,6% del total de solicitudes), seguido por incumplimiento de contrato con 209 solicitudes (un 8,6% de su grupo y un 5,3% del total de solicitudes) y ya muy de lejos por no atención en garantía con 41 solicitudes (un 1,6% de su grupo y un 1% del total de solicitudes).

### ▶ Relativos a precios: 33

El principal motivo de reclamación en este grupo es el **precio abusivo**, con **18 solicitudes** (un 54,5% de su grupo y un 0,4% del total de solicitudes).

- Relativos a cláusulas abusivas: 1
- Relativos a publicidad engañosa: 218
- Warios: 49

El principal motivo de reclamación en este grupo es por **conducta comercial irregular** con **20 solicitudes** (un 40,8% de su grupo y un 0,5% del total de solicitudes).









En cuanto al trámite seguido por las solicitudes tenemos los siguientes datos:

# 2.2.1 Solicitudes No admitidas a trámite: 65

Las causas por las que no se admiten a trámite las solicitudes de arbitraje viene determinadas por el art. 2.2 del Real Decreto 636/1993, que regula el Arbitraje de Consumo).





# 2.2.2 Solicitudes admitidas a trámite: 3.813

Resueltas: 2.382

•	A otras Juntas Arbitrales 9
•	A la Junta Arbitral del Ayuntamiento
	de Madrid
•	A otros Organismos

- Archivadas por DESISTIMIENTO: 76
- Archivadas por NO ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE: 441

  los sectores en los que la no aceptación del arbitraje han tenido más incidencia ha sido los siguientes:

Viviendas
Teléfono
Reparación automóviles

- Archivadas por OTRAS CAUSAS: 184
- Resueltas por MEDIACIÓN: 196





# Junta Arbitral Regional de Consumo

-	De	esos	Lauc	os:

	Fueron estimatorios, total
	o parcialmente
	Fueron desestimatorios 498
•	Fueron conciliatorios 68

### → Por otra parte, del total de Laudos dictados:

	Lo fueron por conciliación	
•	Lo fueron por unanimidad 1.290	
	Lo fueron por mayoría 40	
	Hubo voto dirimente del Presidente . 3	

### Respecto del grado de cumplimiento de los laudos:

1/.	Lo fueron por conciliación
	Lo fueron por unanimidad 1.290
	Lo fueron por mayoría40
	Hubo voto dirimente del Presidente . 3

En cuanto a los plazos desde la designación del Colegio Arbitral hasta la emisión del laudo tenemos lo siguiente:

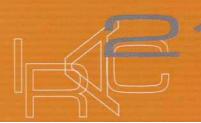
- Menos de 1 mes: 1.304
- Más de 1 mes: 77
- Más de 2 meses: 4
- Más de 3 meses: 8
- Más de 4 meses: 8
- Respecto del grado de cumplimiento de los laudos:



→ Por último, según los datos de los que se dispone:







### >> En trámite: 1.431

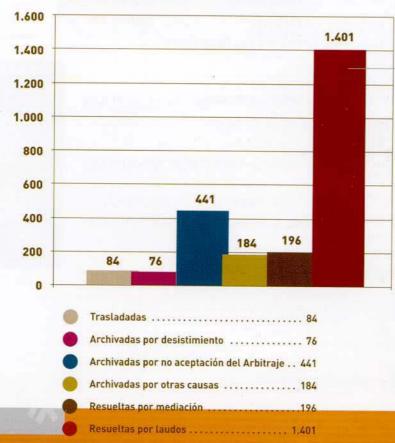
- Pendientes de designación de Colegio Arbitral: 713
- Pendientes de celebración de audiencia: 57
- Dtros trámites: 661

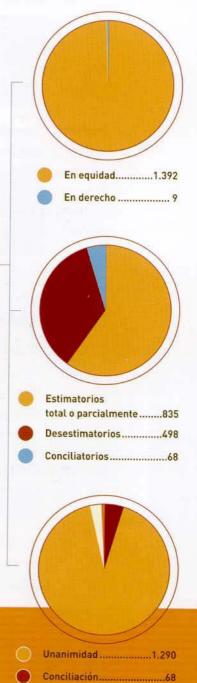
# » Solicitudes de peritaje: 3

- De oficio: 1
- A instancia de ambas partes: 2

Todo esto lo podemos ver desarrollado en el siguiente cuadro:

Figura 8 - Resolución de solicitudes





Mayoria ......40
Voto dirimente presidente ..3



# Fomento y Promoción del Sistema Arbitral

El fomento y la promoción del Sistema Arbitral de Consumo entre consumidores, empresarios y profesionales ha sido una de las mayores preocupaciones del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en este su primer año de andadura.

Por ello, durante el año 2002 se han llevado a cabo las siguientes actividades en esta materia:

# 3.1 Campaña Publicitaria

Dirigida a la adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dicha campaña se desarrolló durante el mes de octubre, constando de dos fases claramente diferenciadas:

### 1a. Diseño y creatividad

- Se imprimieron 142.000 dípticos donde se explicaban las características del Arbitraje de Consumo, así como los beneficios para los empresarios, figurando además un impreso de compromiso de adhesión de empresas que debía remitirse, debidamente cumplimentado, al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
- · Asimismo se imprimieron 100 carteles relativos al mismo tema.
- Por último, se hicieron 3 cuñas, de 20 minutos cada una, con 12 copias para su emisión por distintas emisoras de radio.

### 2ª. Ejecución y desarrollo

 Los materiales elaborados, y que se han descrito en el punto anterior, se insertaron en prensa, radio, vallas publicitarias y otros puestos informativos.







# 3.2 Campaña de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

Campaña personalizada de adhesión de empresas y profesionales que ofrezcan bienes y servicios a los consumidores, al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo.

La campaña estuvo basada en la realización de entrevistas personales con los responsables de establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a los consumidores con una doble finalidad: una principal, conseguir que los establecimientos visitados se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Regional, y otra complementaria a la anterior y subsidiaria si la empresa o profesional no deseara adherirse, que es la de informar de forma completa, precisa y detallada de las características y ventajas del Sistema Arbitral de Consumo.

Se realizaron un total de **3.650 visitas** a establecimientos situados en la Comunidad de Madrid.

La campaña se llevó a cabo desde el 24 de septiembre hasta el 25 de noviembre de 2002.

# 3.3 Aparición en prensa

Encarte en el periódico mensual de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid "Comercio e Industria de Madrid".

Se realizó un encarte en el citado periódico, en su nº 40 del mes de octubre, de la publicación "Descubra todo lo que su empresa puede ganar", con el fin de dar a conocer el Sistema Arbitral de Consumo, habiéndose contratado un total de 200.000 ejemplares.





# 3.4 Participación en eventos

Participación en el Tercer Salón sobre Calidad y Seguridad en la Alimentación (SEGURALIMENTARIA).

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo participó en el citado Salón, celebrado los días 17, 18 y 19 de octubre, con un stand donde se ofrecía información sobre el Sistema Arbitral de Consumo a fin de dar-lo a conocer entre los asistentes.

El RESULTADO de todas las actuaciones llevadas a cabo para el fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo es el siguiente.

- Asociaciones empresariales adheridas en 2002 . . . . . . . 1
- Asociaciones de consumidores adheridas en 2002 .... 1
- Empresas y profesionales adheridos en 2002 . . . . 3.218

lo que supone que, a 31 de diciembre de 2002, los datos sobre adhesiones a la Junta Arbitral Regional de Consumo son los siguiente:





# Estudios, Trabajos y Publicaciones en materia de Arbitraje de Consumo

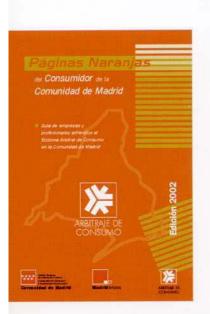
En este punto hay que destacar la publicación, durante 2002 de las "Páginas Naranjas del Consumidor de la Comunidad de Madrid".

Se trata de una guía completa y actualizada de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, e incluyen a las empresas y profesionales que han presentado su compromiso de adhesión ante la Junta Arbitral Regional de Consumo y las Juntas Arbitrales Municipales existentes en la Comunidad de Madrid.

Con todo ello se pretende, por un lado, facilitar al consumidor la información necesaria para que, a la hora de elegir el establecimiento de compra o el profesional que va a prestarle un servicio, pueda optar por aquellos que están adheridos al Sistema Arbitral, y por otro, facilitar a los empresarios y profesionales una publicidad adicional para sus establecimientos.

Pero las Páginas Naranjas no se limitan a relacionar los establecimientos adheridos al Sistema Arbitral en la Comunidad de Madrid, sino que además informan sobre los siguientes puntos:

- El procedimiento a seguir para adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.
- >> Ventajas del Sistema Arbitral de Consumo para el empresario.
- Cómo se desarrolla el Procedimiento Arbitral de Consumo.
- Teléfonos y direcciones de las Juntas Arbitrales y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Comunidad de Madrid, así como de las Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Empresariales Adheridas.





# Convenios suscritos con los sectores empresariales y las Asociaciones de Consumidores

Con el fin de favorecer la colaboración de las Organizaciones de Consumidores y Empresariales de la Comunidad de Madrid en el fomento y promoción del Sistema Arbitral, así como de garantizar la participación de las mismas en los Colegios Arbitrales de Consumo se han suscrito los siguientes Convenios:

### 

- Asociación de amas de casa, Consumidores y Usuarios de Madrid (AACCU).
- Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Madrid (CECU).
- Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (FUCI-CAM).
- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE).
- Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).
- · Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE).
- Unión de Consumidores de la Comunidad Autónoma de Madrid (UCE).



Las **actividades** desarrolladas por las citadas Asociaciones se pueden resumir en:

- Divulgativas (charlas, jornadas, participación en mesas redondas, publicación de revistas, boletines informativos, folletos, etc.).
- Asistencia como vocales a los Colegios Arbitrales.

Para la **financiación** de las citadas actividades, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo destinó un total de **47.286,32 €.** 

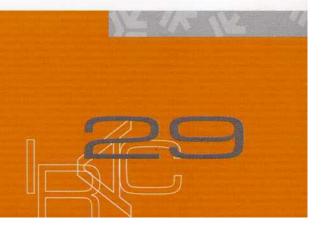
### 

- Asociación Profesional de Empresarios de Lavanderías y Tintorerías de Madrid y provincia (ASTYLCAM).
- Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos (ACEMA).
- Asociación de Comercio Textil de la Comunidad de Madrid (ACOTEX).
- Asociación de Almacenistas y Distribuidores de Pavimentos de Madera de la Comunidad de Madrid (ALPAMA).
- Asociación Madrileña de Trabajadores Autónomos (AMTA).
- Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia (ANCED).
- Asociación de Empresarios de Fontanería, Gas, Calefacción, Climatización, Electricidad, Mantenimiento y afines de Madrid (ASEFOSAM).



## Convenios con los sectores empresariales y AA.CC.

- Asociación de Empresarios de Comercio de Muebles de Madrid (ASEMCOM).
- Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles de Madrid (ASETRA).
- Asociación de Técnicos Electrodomésticos (ATE).
- Colegio oficial de decoradores y diseñadores arquitectos interiores de Madrid.
- Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a motor, Reparación y Recambios (GANVAM).
- Asociación de Empresarios de Reparación, Recambios y otras actividades afines de Vehículos de Motor de la Comunidad de Madrid [NARAM].
- Organización Castellana de Empresarios de Mudanzas (OCEM).
- Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME).
- Confederación de Empresarios de Comercio Minorista, Autónomos y de Servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA).
- Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado español (COPYME).
- Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones (ANIEL).
- CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE.
- Asociación de Comerciantes del Calzado de Madrid (ACC).
- Gremio de joyeros y plateros de Madrid.

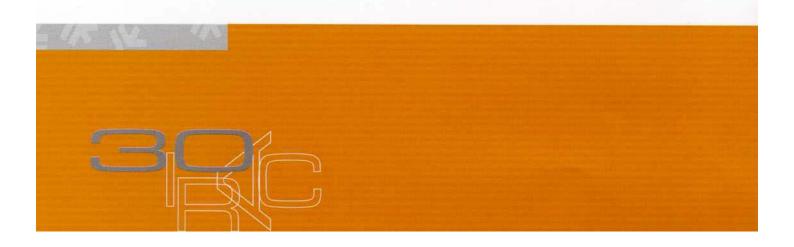


# Convenios con los sectores empresariales y AA.CC.

- Asociación Madrileña de Centros de Formación en la Unión Europea (AMACFE).
- Asociación de Comerciantes de Recambios, Accesorios y Neumáticos (AMARAUTO).
- Asociación de Comerciantes de San Fernando de Henares-MERCUR.

Las **actividades** objeto del convenio son las mismas que en el caso de las asociaciones de consumidores.

Para la financiación de las mismas se destinaron un total de: **35.034,4 euros.** 



# Creación de Colegios Arbitrales especializados

# 6.1 Colegio Arbitral de Telecomunicaciones

Uno de los sectores que acaparan el mayor número de solicitudes de arbitraje es el de las telecomunicaciones, tal y como lo demuestra el hecho de que en 2002 se recibieron 1.635 solicitudes de arbitraje relacionadas con ese ámbito, lo que supone el 56,8% del total de las recibidas.

Por ello, mediante Acuerdo de 3 de abril de 2002 del Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, se creo el Colegio Arbitral de Telecomunicaciones en la Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dicho Colegio se creó para conocer en exclusiva las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas por consumidores y usuarios que tengan por objeto quejas y reclamaciones relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, entendiendo por telecomunicaciones, a estos efectos, los servicios de interés general a los que resulta de aplicación la Ley 11/1998, de 24 abril, General de las Telecomunicaciones y los servicios de televisión, radiodifusión y derivados de la sociedad de la información en los términos dispuestos en sus respectivas normas reguladoras.

Con el fin de agilizar la tramitación en este Colegio se ha simplificado notablemente el procedimiento al realizarse la audiencia a las partes por escrito.

El Colegio de Telecomunicaciones comenzó su andadura a principio de junio, celebrándose las primeras vistas el 17 de julio de 2002.





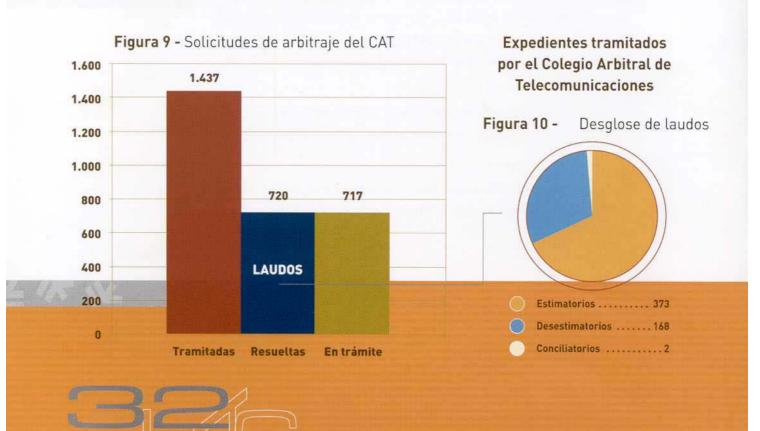
En ese período de tiempo (junio-diciembre de 2002) la actividad del citado Colegio arroja los siguientes datos:

# 6.1.1 Solicitudes de Arbitraje

tramitadas ......1.437

- Resueltas: 720
  - Trasladadas: 55
  - Archivadas por no aceptación del arbitraje: 1
  - Marchivadas por otras causas: 121
  - Resueltas por laudo: 543
    - En equidad: 543
    - En derecho: 0
    - → Laudos estimatorios: 373 (total o parcialmente)
    - → Laudos desestimatorios : 168
    - → Laudos conciliatorios: 2

### >> En trámite: 717



# 6.2 Otros Colegio Arbitrales

Con el fin de desarrollar el arbitraje de consumo en el ámbito local, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo creó, en junio de 2002 los siguiente colegios arbitrales:

- Colegio Arbitral de Móstoles.
- Colegio Arbitral de Collado-Villalba.

Con la creación de dichos Colegios, mediante la firma del correspondiente Convenio con los Ayuntamientos afectados, se pretende cumplir uno de los principios esenciales que inspiran la política general de la Comunidad de Madrid:

### "El acercamiento de los servicios al ciudadano".

Dado que en la Comunidad de Madrid sólo se han constituido 6 Juntas Arbitrales de ámbito distinto al autonómico, la extensión competencial de la Junta Arbitral Regional abarca 171 de los 180 municipios existentes en la Comunidad de Madrid, lo que supone la celebración de las audiencias y demás actuaciones relativas al procedimiento arbitral en la sede de la citada Junta, sita en Madrid, obligando, por tanto, a los consumidores a realizar los correspondientes desplazamientos.

Sin embargo, no siempre es posible ni se considera conveniente la creación de una Junta Arbitral local, debido a que se requieren una serie de requisitos marcados por el acuerdo adoptado en la 77ª reunión de la Comisión de Cooperación de Consumo, así como unos medios materiales que no siempre se pueden conseguir.

Por ello, para facilitar el acceso de los ciudadanos al arbitraje de consumo, se han creado estos dos Colegios Arbitrales (que se suman a los creados en 2001 en San Fernando de Henares y en Rivas-Vaciamadrid), de forma que las audiencias se celebrarán en la sede del Ayuntamien-



# Creación de Colegios Arbitrales especializados

to que corresponda, el cual aportará el local, las personas que ejercerán de Presidentes de los Colegios y el apoyo administrativo necesario para la celebración de la vista, correspondiendo a la Junta Arbitral Regional la tramitación previa de los expedientes y el apoyo técnico necesario.

Asimismo se ha previsto, aunque a fecha 31 de diciembre de 2002 todavía no se habían ultimado los trámites necesarios, la celebración de las vistas, en la medida en que sea posible, mediante videoconferencia.

Dada la complejidad del tema, en el que participan dos Administraciones diferentes, a finales de 2002 aún no se habían celebrado audiencias en los Colegios citados, estando previstas las primeras para el primer trimestre de 2003.



# 7. Actividades en materia de Formación y Educación

# 7.1 Talleres de Arbitraje de Consumo

Durante los meses de octubre y noviembre de 2002 se llevaron a cabo **107 talleres** sobre Arbitraje de Consumo en diversos centros de enseñanza reglada y de educación de adultos de la Comunidad de Madrid, actividad que se llevó a cabo en colaboración con el Servicio de Orientación al Consumidor de la Dirección General de Consumo.

En dichos talleres se desarrollaron nociones sobre la problemática de consumo y forma de reclamar, orientando la acción a la explicación de lo que es el Sistema Arbitral de Consumo, y realizando una simulación, al final de cada taller, de vistas arbitrales.

Los citados talleres se han realizado en un total de 20 poblaciones repartidas por toda la Comunidad de Madrid.



# 8. Otras actividades

# 8.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano de gobierno de éste, se reunió en dos ocasiones durante el año 2002: el día 31 de enero y el día 23 de abril. De dichas reuniones cabe destacar, como más significativo, lo siguiente:

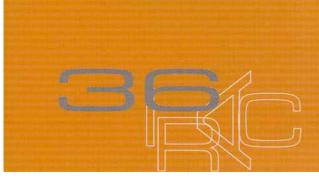
- En la de 31 de enero se acordó delegar en la Gerente del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo las siguientes competencias:
  - La planificación de la organización y funcionamiento de los establecimientos que de pendan del Instituto.
  - La facultad disciplinaria de acuerdo con lo señalado en el art. 55 de la Ley 1/1984, de 19 de enero.
  - El ejercicio de la vigilancia de todas las unidades y servicios del Instituto.
  - La ordenación del gasto hasta un importe de 90.000 €.
- En la del 23 de abril se acordó la creación del Colegio Arbitral de Telecomunicaciones en la Junta Arbitral Regional, del que ya se ha hablado detalladamente.

# 8.2 Consejo Asesor

El consejo Asesor del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano colegiado de participación, consulta y asesoramiento del Instituto de materia de arbitraje de consumo, se constituyó en la sesión celebrada el 14 de mayo de 2002.

# 8.2.1 Comisión de Juntas Arbitrales

La Comisión de Juntas Arbitrales, de la que forman parte los Presidentes y Secretarios de la Junta Arbitral Regional de Madrid y de las demás Juntas Arbitrales que desarrollan su actuación en la Comunidad de Madrid se constituyó en sesión celebrada el 26 de junio de 2002, habiéndose reunido, con posterioridad, el 7 de noviembre.



# 9. Conclusiones

Como ya se indicó en la Introducción, la puesta en marcha de un nuevo Organismo, como ocurre en este caso, supone la imposibilidad de que éste funcione al cien por cien, al menos en los primeros meses de su andadura, debiendo superar una serie de obstáculos que dificultan la optimización de los medios de que dispone.

Sin embargo, a la vista de los resultados expuestos puede concluirse que en su primer año de funcionamiento el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo ha cumplido prácticamente todos los objetivos que se había propuesto, y que motivaron su creación: gestión de la Junta Arbitral Regional, coordinación con otras Juntas Arbitrales de la Comunidad, difusión de arbitraje de consumo, potenciación de las adhesiones de empresarios y profesionales, introducción de mejoras en la gestión del arbitraje de consumo, etc.

No obstante, es de esperar que en los próximos años el Instituto se afiance como organismo gestor del arbitraje de consumo en la Comunidad de Madrid, desarrollando más ampliamente sus funciones, para lo cual se está trabajando ya, y así, para el próximo año, por ejemplo, se incorporarán nuevas tecnologías a la Junta Arbitral, de forma que pueda agilizarse el trámite administrativo, especialmente en el Colegio de Telecomunicaciones. Igualmente se pondrán en marcha los cuatro Colegios Arbitrales que se han creado en otros tantos municipios, y se crearán al menos dos más. Asimismo se realizarán nuevas acciones de fomento del sistema encaminadas a la adhesión de nuevas empresas y profesionales, y se potenciará la información y formación mediante la realización de nuevas actividades formativas.

