



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



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2003

1.- INTRODUCCION

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, creado mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre como un organismo autónomo sin personalidad jurídica, inició su andadura en el tercer trimestre de 2001, habiéndose desvinculado en el año 2002 definitivamente del Servicio de Orientación al Consumidor de la Dirección General de Consumo.

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 en los Colegios Arbitrales.
- ▶ Impulso y desarrollo del sistema arbitral de consumo en el ámbito local.
- ▶ Creación de Colegios Arbitrales especializados en sectores concretos.

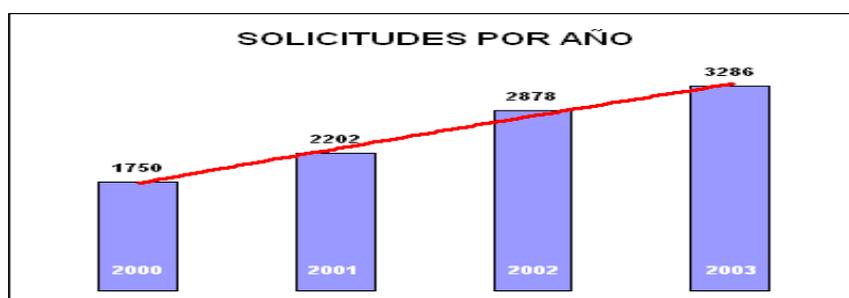
En las páginas siguientes expondremos detalladamente las actividades realizadas para el cumplimiento de las funciones encomendadas al Instituto, debiendo tener presente que, debido a su poco tiempo de funcionamiento (2 años escasos), todavía se están observando los problemas y ajustes que necesita para lograr unos resultados óptimos.

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 Colegios Arbitrales en sectores concretos así como otras actividades realizadas por el Instituto en el periodo al que nos estamos refiriendo.

2. JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

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

Sin remontarnos mucho en el tiempo, podemos observar en el siguiente cuadro la evolución del número de solicitudes de arbitraje.



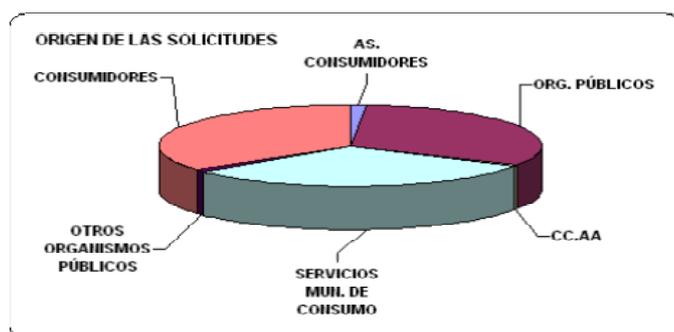
2.1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el año 2003 se recibieron un total de **3.286** solicitudes de arbitraje, lo que supone un incremento del 14,1% respecto del año anterior.

De esas 3.286 solicitudes recibidas, **1.823** correspondieron a **empresas adheridas** al Sistema Arbitral de Consumo, mediante Oferta Pública de Adhesión y **1.463** lo fueron contra **empresas no adheridas** al Sistema.

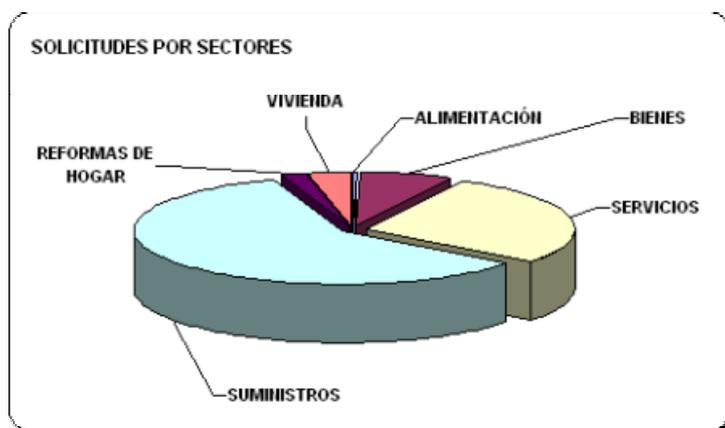
2.1.1. Respecto del **ORIGEN** de las solicitudes tenemos:

Presentadas por Asociaciones de Consumidores:	62
Presentadas por Organismos Públicos:	1.530
Comunidades Autónomas:	31
Servicios Municipales de Consumo:	1.455
Otros Organismos Públicos:	44
Presentadas directamente por los Consumidores:	1.694



2.1.2. Por **SECTORES** los datos son los siguientes:

Alimentación:	8
Bienes:	238
Servicios:	923
Suministros:	1945
Reformas del hogar:	58
Vivienda:	114



Lo que nos indica que el sector **suministros** es el que más solicitudes de arbitraje ha recibido (**un 59,1% del total**), seguido del de **servicios** (un **28,1%**) y del de **bienes** (un **7,2%**).

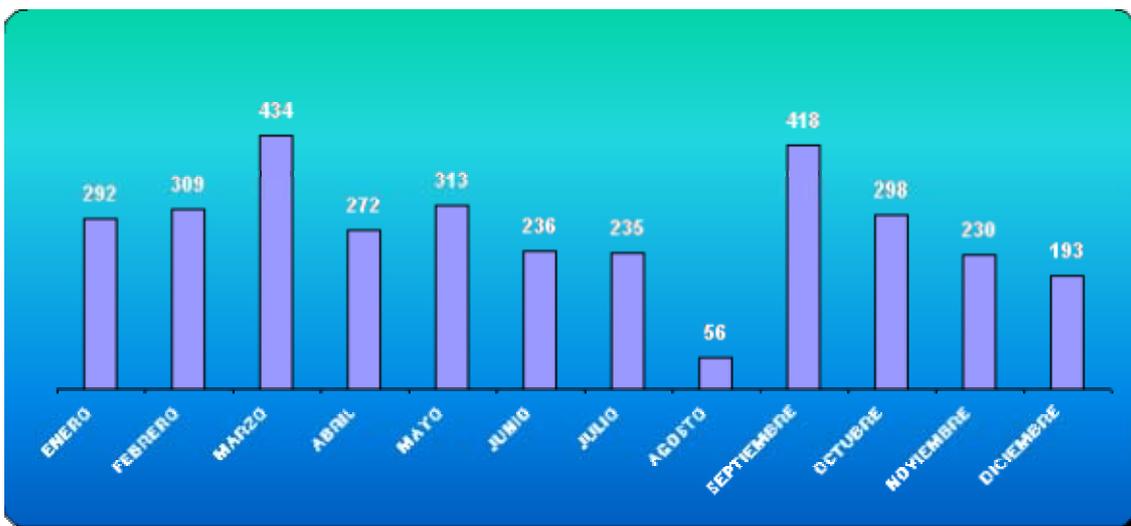
A su vez, dentro del sector **SUMINISTROS**, el mayor número de solicitudes de arbitraje se concentra en el ámbito de las **telecomunicaciones** con **1744 solicitudes** (un 89,6% del total del sector y un 53% del total de solicitudes).

En cuanto al sector **SERVICIOS** el mayor número de solicitudes corresponde a la **enseñanza** con **343 solicitudes** (un 37,1% del total del sector y un 10,4% del total de solicitudes). Este incremento se debió a la quiebra de "Oxford English" a principios de 2003. A continuación le siguen las **tintorerías** con **215 solicitudes** (un 23,2% del total del sector y un 6,5% del total de solicitudes) y ya más alejados los **servicios de asistencia técnica** con **83 solicitudes** (un 8,9% del total del sector y un 2,5% del total de solicitudes).

Por último, dentro del sector **BIENES** el mayor número de solicitudes se lo llevan los **electrodomésticos** con **63 solicitudes** (un 26,4% del total del sector y un 1,9% del total de solicitudes), seguido de los **muebles** con **53 solicitudes** (un 22,2% del total del sector y un 1,6% del total de solicitudes) y de los **automóviles** con **52 solicitudes** (un 21,8% del total del sector y un 1,5% del total de solicitudes).

2.1.3. Por **MESES** los datos son los siguientes:

ENERO	292
FEBRERO	309
MARZO	434
ABRIL	272
MAYO	313
JUNIO	236
JULIO	235
AGOSTO	56
SEPTIEMBRE	418
OCTUBRE	298
NOVIEMBRE	230
DICIEMBRE	193
TOTAL	3.286

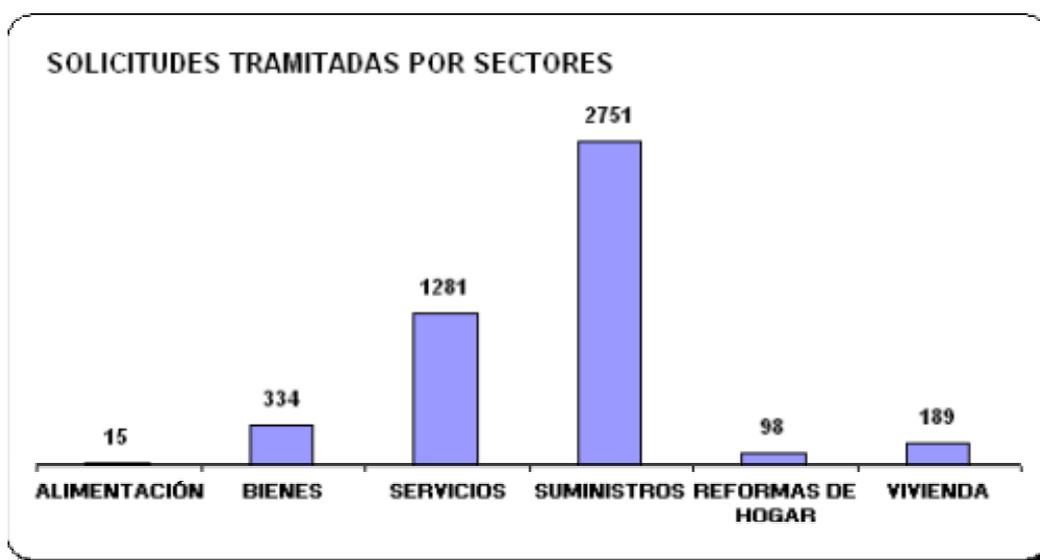


2.2. SOLICITUDES TRAMITADAS

A lo largo del año 2003 se tramitaron un total de **4.668** solicitudes de arbitraje, cifra ésta que corresponde a la suma de las 3.286 nuevas solicitudes recibidas en 2003 y 1.382 solicitudes que quedaron pendientes del año 2002

Los **SECTORES** son los siguientes:

Alimentación	15
Bienes	334
Servicios	1281
Suministros	2751
Reformas del hogar	98
Vivienda	189



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

Relativos a la **fabricación/prestación del servicio**: 1.593

De estas, el principal motivo de reclamación es por **servicio defectuoso**, con **1.074 solicitudes** (un 67,4% de su grupo y un 23% del total de solicitudes), seguido de **venta de objeto defectuoso** con **178 solicitudes** ((un 11,1% de su grupo y un 3,8% del total de solicitudes) y de **defectos en la construcción** con **140 solicitudes** (un 8,8% de su grupo y un 2,9% del total de solicitudes) y de **reparación defectuosa** con **92 solicitudes** (un 5,7% de su grupo y un 1,9% del total de solicitudes).

Relativos a **incumplimiento de las condiciones de venta**: 2451

De estas, el principal motivo de reclamación es por **facturación** con **1.548 solicitudes** (un 63,1% de su grupo y un 33,1% del total de solicitudes), seguido por **incumplimiento de contrato** con **478 solicitudes** (un 19,5% de su grupo y un 10,2% del total de solicitudes) y ya muy de lejos por **negativa a efectuar cambio** con **67 solicitudes** (un 2,7% de su grupo y un 1,4% del total de

solicitudes) y **no atención en garantía** con **53 solicitudes** (un 2,1% de su grupo y un 1,1% del total de solicitudes).

Relativos a **precios**: 102

El principal motivo de reclamación en este grupo es **el precio abusivo**, con **33 solicitudes** (un 32,3% de su grupo y un 0,7% del total de solicitudes).

Relativos a **cláusulas abusivas**: 4

Relativos a **publicidad engañosa**: 297

Varios: 221

El principal motivo de reclamación en este grupo es **por problemas con la tarifa plana** con **60 solicitudes** (un 27,1% de su grupo y un 1,2% del total de solicitudes), seguido de **conducta comercial irregular** con **31 solicitudes** (un 14% de su grupo y un 0,6% del total de solicitudes).

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

2.2.1. NO ADMITIDAS: 70

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

2.2.2. ADMITIDAS A TRÁMITE: 4.598

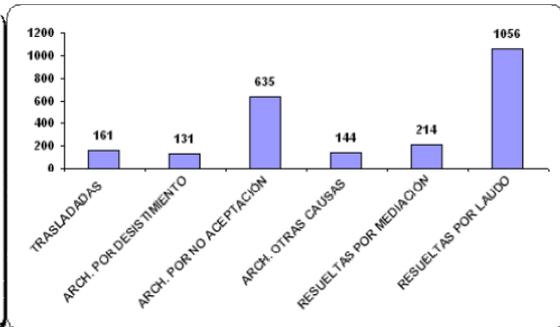
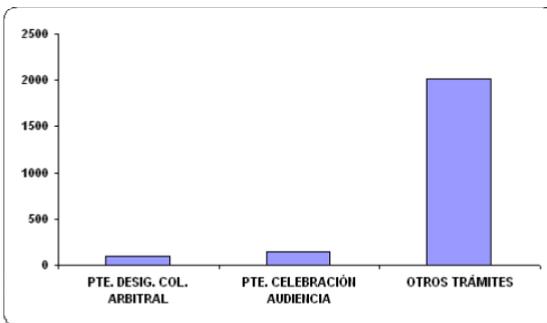
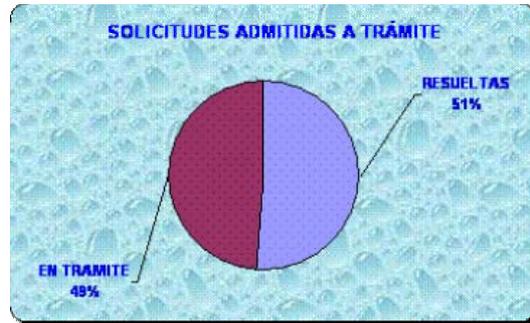
2.2.2.1. RESUELTAS: 2.341 (un 50,9%)

TRASLADADAS:	161
ARCHIVADAS POR DESISTIMIENTO :	131
ARCHIVADAS POR NO ACEPTACION DEL ARBITRAJE :	635

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

- Vivienda: 96 (un 15,1%)
- Teléfono: 73 (un 11,4%)
- Tintorerías y enseñanza: 32 (un 5%)

ARCHIVADAS POR OTRAS CAUSAS:		144
RESUELTAS POR MEDIACION:		214
RESUELTAS POR LAUDO:		1056
En equidad:	1041	
En derecho:	15	
De esos Laudos:		
Fueron estimatorios, total o parcialmente:	694	
Fueron desestimatorios:	325	
Fueron conciliatorios:	37	
Por otra parte, del total de Laudos dictados:		
Lo fueron por conciliación:	31	
Lo fueron por unanimidad:	992	
Lo fueron por mayoría:	32	
Hubo voto dirimente del Presidente:	1	



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

- Menos de 1 mes: 957
- Más de 1 mes: 76
- Más de 2 meses: 0
- Más de 3 meses: 5
- Más de 4 meses: 8

Respecto del grado de cumplimiento de los Laudos:

- Laudos incumplidos: 15
- Laudos impugnados: 2

2.2.2.2. EN TRAMITE:

2.257 (un 48,3%)

- Pendientes de designación de Colegio Arbitral: 100
- Pendientes de celebración de audiencia: 141
- Otros trámites: 2016

2.2.2.3. SOLICITUDES DE PERITAJE:

6

- De oficio: 4
- A instancia de ambas partes: 2

2.3. COLEGIOS ARBITRALES ESPECIALIZADOS

COLEGIO ARBITRAL DE TELECOMUNICACIONES

Uno de los sectores que acaparan el mayor número de solicitudes de arbitraje es el de las telecomunicaciones. Por ello, mediante Acuerdo de 23 de abril de 2002 del Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, se creó 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, entendiéndose por telecomunicaciones, a estos efectos, los servicios de interés general a los que resulta de aplicación la Ley 11/1998, de 24 de 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 que 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 principios de junio, celebrándose las primeras vistas el 17 de julio de 2002.

Durante el año 2003, este Colegio ha realizado las siguientes actividades:

2.3.1.1. Solicitudes recibidas: 1.619
(49,2% del total de solicitudes de la Junta arbitral Regional).

2.3.1.2. Solicitudes tramitadas: 2.279
Esta cifra corresponde a la suma de las 1.619 recibidas en 2003 y las 660 pendientes de resolución del año anterior.

El trámite seguido ha sido el que se expone a continuación:

2.3.1.2.1. No admitidas: 31

2.3.1.2.2. Admitidas: 2.248

A) Resueltas: 606 (un 29,9%)

- Trasladas: 16

- Archivadas por **desistimiento**: 8
- Archivadas por **otras causas**: 28
- Resueltas por **mediación**: 156
- Resueltas por **laudo**: 398

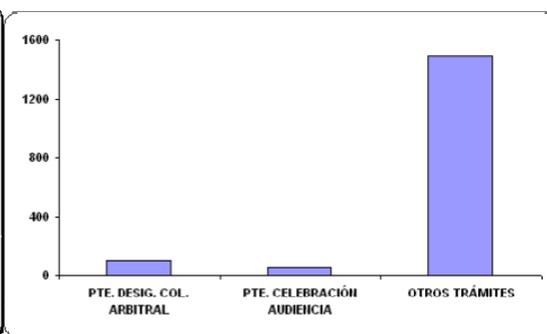
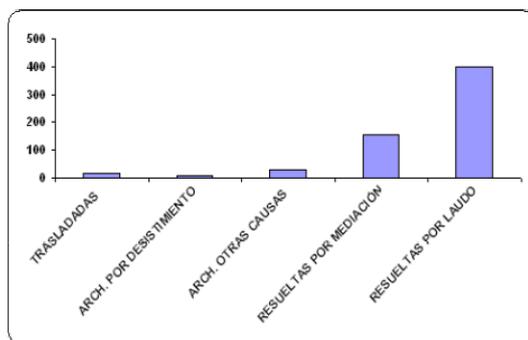
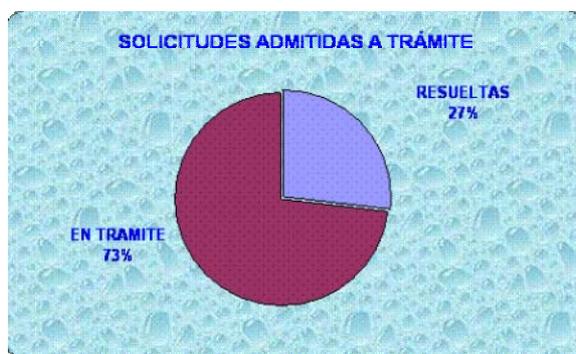
En equidad: 398
 En derecho: 0

- Laudos estimatorios (total o parcialmente): 247
- Laudos desestimatorios: 141
- Laudos conciliatorios: 10

B) En trámite:

1642

- Pendiente de designar colegio arbitral: 100
- Pendiente de celebrar vista: 53
- Otros trámites: 1489



COLEGIOS TERRITORIALES

Durante los años 2001 y 2002 se crearon cuatro Colegios Territoriales de la Junta Arbitral Regional de Consumo en otros tantos Municipios, y concretamente en los de: Collado-Villalba, Rivas-Vaciamadrid, Móstoles y San Fernando de Henares, y todo ello con la finalidad de cumplir uno de los principios esenciales que inspiran la política general de la Comunidad de Madrid:

El acercamiento de los servicios al ciudadano

En esa línea, para facilitar el acceso de los ciudadanos al arbitraje de consumo se han creado estos Colegios Territoriales que se caracterizan, fundamentalmente por dos notas:

1. Las audiencias arbitrales se celebran en las dependencias del correspondiente Ayuntamiento, en lugar de hacerlo en las de la Junta Arbitral Regional, sita en Madrid. Asimismo, los Presidentes de los Colegios son también empleados del Ayuntamiento.
2. Para evitar desplazamientos innecesarios a las partes y al Colegio, siempre que el tema lo permite las audiencias se realizan por videoconferencia, de forma que, por regla general, el Presidente y las partes están en el Ayuntamiento y el secretario y los vocales están en la sede de la Junta Arbitral Regional.

Estos Colegios, a pesar de estar creados algunos desde 2001, se han puesto en marcha en 2003, reflejando a continuación los resultados de cada uno de ellos.

COLEGIO ARBITRAL DE COLLADO-VILLALBA

Solicitudes tramitadas: 32

- Alimentación: 1
- Bienes: 4
- Servicios: 8
- Suministros: 3
- Reformas del hogar: 1
- Vivienda: 1
- Varios: 4

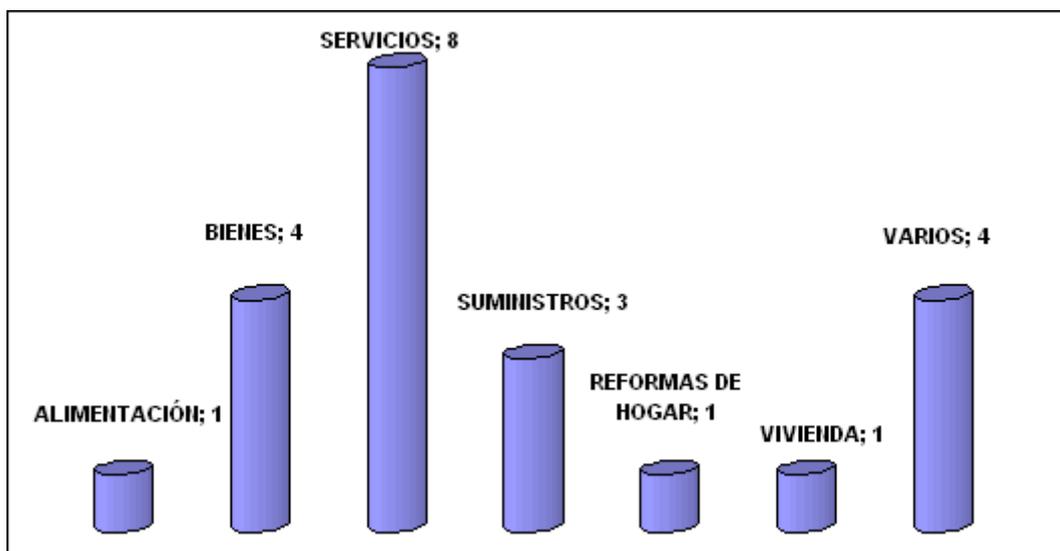
Admitidas a trámite: 32

Resueltas: 21(65,6%)

- Archivo por **no aceptación del arbitraje**: 12
- Resueltas por **mediación/conciliación**: 2
- Resueltas por **laudo**: 7
 - Estimatorio (total o parcialmente): 1
 - Desestimatorio: 6

En trámite: 11

- Pendiente de celebrar vista: 3
- Otros trámites: 8



COLEGIO ARBITRAL DE MOSTOLES

Solicitudes tramitadas: 90

- Bienes: 16
- Servicios: 42
- Suministros: 11
- Reformas del hogar: 8
- Vivienda: 2
- Varios: 11

No admitidas a trámite: 1

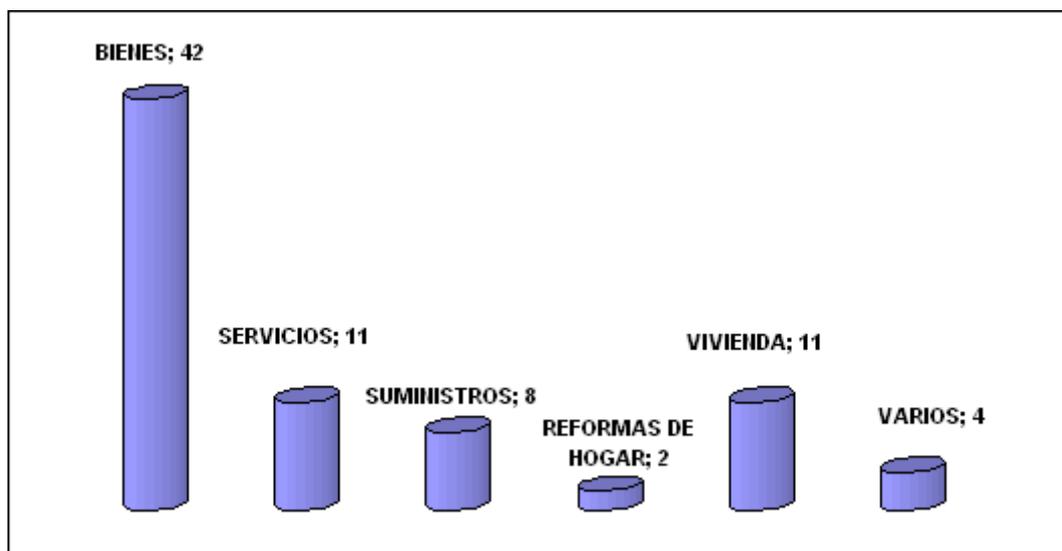
Admitidas a trámite: 89

Resueltas: 48(59,9%)

- Archivo por **no aceptación del arbitraje**: 30
- Resueltas por **mediación/conciliación**: 3
- Resueltas por **desistimiento**: 6
- Resueltas por **laudo**: 9
 - Estimatorio (total o parcialmente): 6
 - Desestimatorio: 3

En trámite: 41

- Pendiente de celebrar vista: 12
- Otros trámites: 29



COLEGIO ARBITRAL DE RIVAS-VACIAMADRID

Solicitudes tramitadas: 48

• Alimentación:	1
• Bienes:	12
• Servicios:	21
• Suministros:	5
• Reformas del hogar:	3
• Vivienda:	1
• Varios:	5

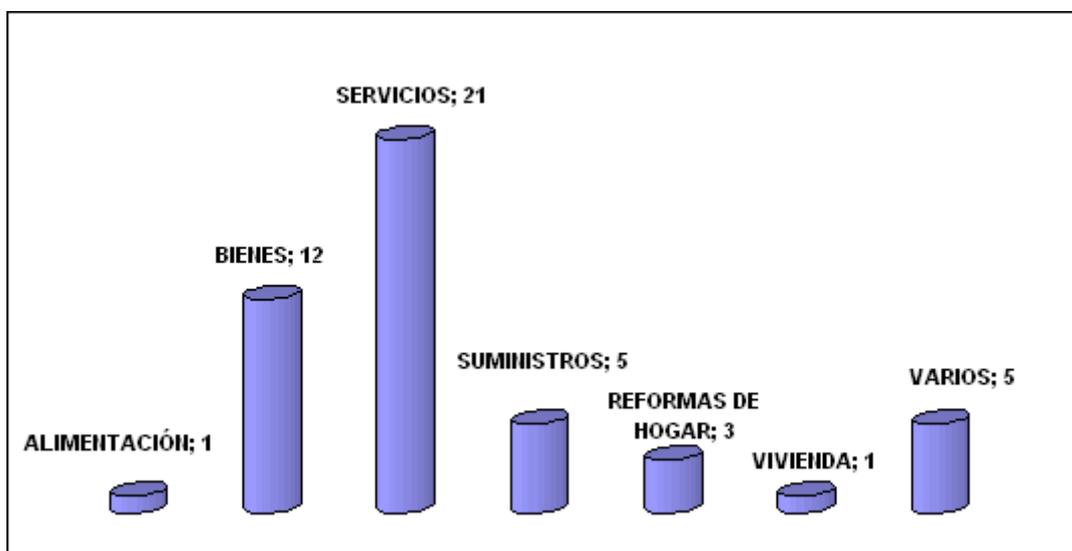
Admitidas a trámite: 48

Resueltas: 39(81,2%)

• Archivo por no aceptación del arbitraje:	16
• Resueltas por mediación/conciliación:	1
• Resueltas por desistimiento:	3
• Resueltas por traslado:	1
• Resueltas por laudo:	18
○ Estimatorio (total o parcialmente):	7
○ Desestimatorio:	11

En trámite: 9

• Pendiente de celebrar vista:	0
• Otros trámites:	9



COLEGIO ARBITRAL DE SAN FERNANDO DE HENARES

Solicitudes tramitadas: 13

- Bienes: 5
- Servicios: 4
- Suministros: 1
- Reformas del hogar: 1
- Vivienda: 1
- Varios: 1

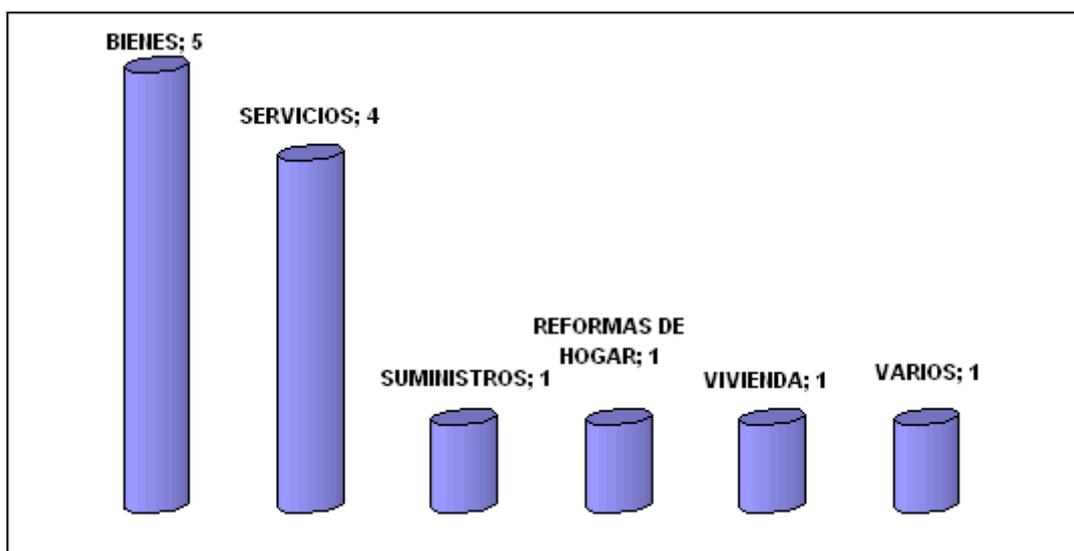
Admitidas a trámite: 13

Resueltas: 10(76,9%)

- Archivo por no aceptación del arbitraje: 7
- Archivo por desistimiento: 2
- Resueltas por laudo: 1
 - Estimatorio (total o parcialmente): 1

En trámite: 3

- Otros trámites: 3



3. FOMENTO Y PROMOCION 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 desde sus comienzos.

Por ello, durante el año 2003 se han llevado a cabo las siguientes actividades en esta materia:

3.1. CAMPAÑA DE ADHESION AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Al igual que ocurrió en años anteriores, se realizó una 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.

La campaña se desarrolló entre el 29 de septiembre y el 14 de noviembre, ambos inclusive, y se realizaron un total de **3.779 visitas**. Los establecimientos visitados se ubicaban, además de en Madrid capital, en los Municipios donde existen Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral Regional: Collado-Villalba, Móstoles, Rivas-Vaciamadrid y San Fernando de Henares, así como en los pueblos de los alrededores de todos ellos, y ello con el fin de reforzar las adhesiones en los mismos.

3.2. CAMPAÑA DE INFORMACION ACERCA DEL SISTEMA ARBITRAL EN LOS AYUNTAMIENTOS

Entre el 2 de octubre y el 1 de diciembre se llevaron a cabo actuaciones informativas sobre el Sistema Arbitral de Consumo en los cuatro municipios donde la Junta Arbitral Regional tiene Colegios Territoriales: Móstoles, Collado-Villalba, Rivas-Vaciamadrid y San Fernando de Henares.

Esta campaña consistió en la ubicación, dentro de las instalaciones de los respectivos Ayuntamientos, de puntos de información, atendidos por personal técnico especializado, con el fin de atender a los consumidores y a los empresarios interesados y exponerles las características y ventajas del Sistema Arbitral de Consumo, así como, cada vez que ha sido posible, facilitar, en el caso de los empresarios, su adhesión al mismo.

La información se transmitía de dos formas:

- ▶ De forma individual: atendiendo a aquellos interesados que han acudido al Ayuntamiento de su localidad a informarse.
- ▶ De forma colectiva: impartiendo charlas y/o conferencias a distintos colectivos, concertadas previamente por el Ayuntamiento (Asociaciones de Consumidores, Colegios, Asociaciones Empresariales, etc.).

Igualmente, la captación de adhesiones de empresarios se realizó de dos formas:

- ▶ Proporcionando solicitudes de adhesión a los empresarios que acudieron a informarse, tras haberles informado de las características del sistema.
- ▶ Llamando a empresarios/profesionales del entorno para invitarles a visitar el punto de información.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- ▶ Se realizaron un total de 1.606 llamadas telefónicas a empresas y profesionales.
- ▶ Se atendieron 171 consultas de empresas y profesionales y 116 de consumidores.

3.3. CAMPAÑA PUBLICITARIA EN TELEVISION Y RADIO

Durante los meses de octubre y noviembre, y con el fin, no sólo de promocionar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo entre los empresarios y profesionales, sino también de reforzar las acciones que se estaban llevando a cabo mediante las campañas anteriormente reseñadas, se llevaron a cabo las siguientes acciones publicitarias:

- ▶ Por un lado, la emisión de **40 sobreimpresiones**, de 6 segundos cada una, en los partidos de fútbol de la liga 2003-2004 (20 sobreimpresiones en los de primera división y otras 20 en los de segunda división), con mensajes claros y directos sobre el Sistema Arbitral de Consumo. Todo ello a través de TELEMADRID.

- ▶ Por otro lado, le emisión de **172 cuñas** en TELEMADRID RADIO, de 25, 27 y 30 segundos de duración, también con mensajes promocionales del Sistema Arbitral de Consumo.

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 2003: 1
- Asociaciones de consumidores adheridas en 2003: 3
- Empresas y profesionales adheridos en 2003: 3.102

Lo que supone que, a 31 de diciembre de 2003, los datos sobre adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo son los siguientes:

- Asociaciones empresariales: 71
- Asociaciones de consumidores: 16
- Empresas y profesionales: 10.549

4. ESTUDIOS, TRABAJOS Y PUBLICACIONES EN MATERIA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

En este punto hay que destacar la publicación, durante 2003 de las **“PAGINAS 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 Nacional, 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.

5. 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:

5.1 Con Asociaciones de Consumidores y Usuarios: 9

- ✓ 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)
- ✓ Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO)
- ✓ Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC-CONSUMO)

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

- Asistencia como vocales a los Colegios Arbitrales.
- Participación en acciones de promoción del Sistema Arbitral de Consumo.

Para la **financiación** de las citadas actividades el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo destinó un total de 72.286 €.

5.2. Con Asociaciones Empresariales:

26

- ✓ 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 del 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)
- ✓ 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 (NATRAM)
- ✓ 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 industrial 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
- ✓ 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
- ✓ Asociación de Pequeños y Medianos Empresarios de Rivas-Vaciamadrid (ASEMPYMER)
- ✓ Asociación madrileña de empresas de auxilio en carretera (AMEAC)

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: 54.902 €

6. ACTIVIDADES EN MATERIA DE FORMACION Y EDUCACION

6.1. Talleres de arbitraje de consumo

Durante el año 2003 se llevaron a cabo **200 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.

6.2. Curso de arbitraje de consumo

Entre el 22 y el 28 de abril se celebró, en las dependencias de la Dirección General de Consumo el “Curso de Arbitraje de Consumo”, organizado por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo y cuyos destinatarios fueron los Presidentes y Secretarios de Colegios Arbitrales y de Juntas Arbitrales de toda la Comunidad, invitándose también a participar a personal de las Asociaciones de Consumidores y de las Organizaciones Empresariales que participan en los Colegios de la Junta Arbitral Regional de Consumo.

En el curso se abordaron temas que iban desde el régimen jurídico del arbitraje de consumo hasta la formalización del convenio arbitral, pasando por la ejecución del laudo y sus recursos e incluso el arbitraje en la Unión Europea.

7. OTRAS ACTIVIDADES

7.1. CONSEJO DE ADMINISTRACION

El Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje, como órgano de gobierno de éste, se reunió el 9 de abril de 2003.

En dicha reunión se aprobó la Memoria de Actividades de 2002, tras ser presentada al Pleno y las propuestas de actuación para 2003.

7.2. CONSEJO ASESOR

El Consejo Asesor del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano colegiado de participación, consulta y asesoramiento del Instituto en materia de arbitraje de consumo, se reunió el 10 de julio de 2003, siendo de destacar de dicha reunión lo siguiente:

Aprobación de la Memoria de Actividades de 2002

Información sobre puesta en marcha de la actividad de los Colegios Territoriales de la Junta Arbitral Regional y de las vistas por videoconferencia.

Información sobre la subvención concedida por el Instituto Nacional del Consumo

Información sobre el Convenio de Colaboración firmado con la Asociación Española de Peritos Tasadores Judiciales.

Actuaciones a desarrollar durante el segundo semestre del año.

7.3. COMISION 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, durante el año 2003 el 22 de septiembre.

En dicha sesión se trataron, fundamentalmente, los siguientes temas:

- Información sobre el Convenio con la Asociación Española de Peritos Tasadores Judiciales suscrito por la Junta Arbitral Regional y la posibilidad de su extensión a las otras Juntas Arbitrales de la Comunidad.
- La problemática y posibles soluciones de las reclamaciones en materia de telecomunicaciones.
- Cooperación y coordinación entre las Juntas Arbitrales de la Comunidad.

7.4. COMISION DE ORGANIZACIONES DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES

La Comisión de Organizaciones de Empresarios y Profesionales, de la que forman parte los Presidentes de los Colegios Arbitrales y el Secretario de la Junta Arbitral Regional de Consumo, así como los representantes de las Organizaciones de Empresarios y Profesionales que formen parte de la misma, se reunió en Sesión Constitutiva el 16 de octubre de 2003, tratándose, entre otros, los temas relativos a la puesta en marcha de los Colegios Territoriales y a los Convenios de Colaboración para 2004.

7.5. COMISION DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

La Comisión de Organizaciones de Consumidores, formada por los Presidentes de los Colegios Arbitrales y el Secretario de la Junta Arbitral Regional, junto con los representantes de las Organizaciones de Consumidores que participan en la Junta Arbitral Regional de Consumo, se constituyó el 24 de septiembre de 2003, tratándose en la citada sesión los mismos temas que en la de Organizaciones de Empresarios y Profesionales.