

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2004

1.- INTRODUCCIÓN

El **Instituto Regional de Arbitraje de Consumo**, creado mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre como un órgano de gestión 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 (3 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

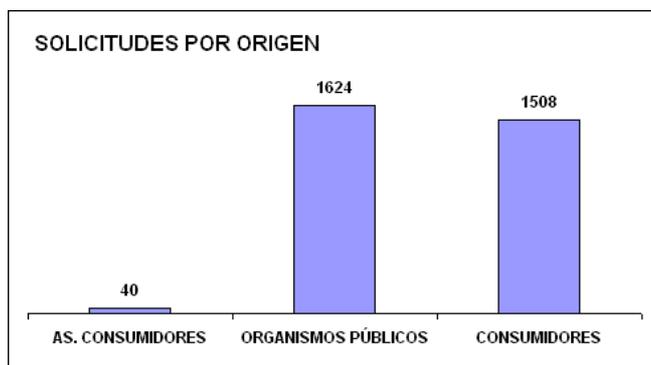
Desde su creación en el año 1.993, la Junta Arbitral Regional de Consumo ha venido incrementando incesantemente su actividad, debido a que el número de adhesiones y, sobre todo, de solicitudes, crece año tras año sin parar, lo que pone de manifiesto el enorme predicamento que el Sistema Arbitral de Consumo tiene entre los consumidores.

2.1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el año 2004 se recibieron un total de **3.172** solicitudes de arbitraje, de las cuales, **512** correspondieron a **empresas adheridas** al Sistema Arbitral de Consumo, mediante Oferta Pública de Adhesión y **3.172** lo fueron contra **empresas no adheridas** al Sistema.

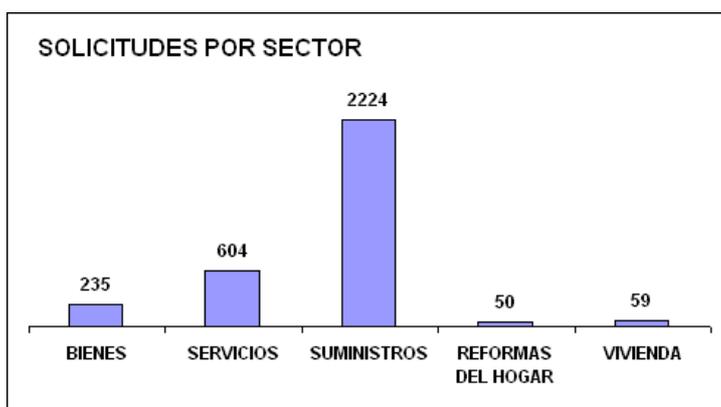
2.1.1. Respecto del **ORIGEN** de las solicitudes tenemos:

| | |
|--|--------------|
| Presentadas por Asociaciones de Consumidores: | 40 |
| Presentadas por Organismos Públicos: | 1.624 |
| Presentadas directamente por los Consumidores: | 1.508 |



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

| | |
|---------------------|-------------|
| Bienes: | 235 |
| Servicios: | 604 |
| Suministros: | 2224 |
| Reformas del hogar: | 50 |
| Vivienda: | 59 |



Lo que nos indica que el sector **suministros** es el que más solicitudes de arbitraje ha recibido (**un 70,1% del total**), seguido del de **servicios** (**un 19%**) y del de **bienes** (**un 7,4%**).

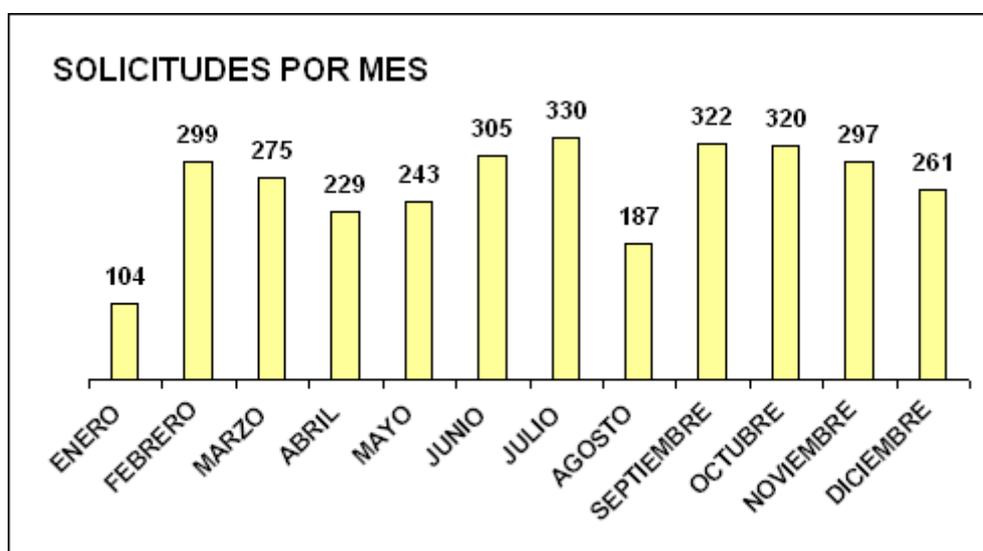
A su vez, dentro del sector **SUMINISTROS**, el mayor número de solicitudes de arbitraje se concentra en el ámbito de las **telecomunicaciones** con **2166 solicitudes** (un 97,3% del total del sector y un 68,2% del total de solicitudes).

En cuanto al sector **SERVICIOS** el mayor número de solicitudes corresponde a las **tintorerías** con **165 solicitudes** (un 27,3 % del total del sector y un 5,2 % del total de solicitudes). A continuación le siguen los **talleres de reparación de automóviles** con **103 solicitudes** (un 17% del total del sector y un 3,2% del total de solicitudes) y ya más alejados los **servicios de asistencia técnica** con **58 solicitudes** (un 9,6% del total del sector y un 1,8% del total de solicitudes).

Por último, dentro del sector **BIENES** el mayor número de solicitudes se lo llevan los **automóviles** con **53 solicitudes** (un 22,5% del total del sector y un 1,6% del total de solicitudes), seguido de los **electrodomésticos** con **39 solicitudes** (un 16,5% del total del sector y un 1,1% del total de solicitudes) y de la **ropa y calzado** con **37 solicitudes** (un 15,7% del total del sector y un 1,1% del total de solicitudes).

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

| | |
|--------------|--------------|
| ENERO | 104 |
| FEBRERO | 299 |
| MARZO | 275 |
| ABRIL | 229 |
| MAYO | 243 |
| JUNIO | 305 |
| JULIO | 330 |
| AGOSTO | 187 |
| SEPTIEMBRE | 322 |
| OCTUBRE | 320 |
| NOVIEMBRE | 297 |
| DICIEMBRE | 261 |
| TOTAL | 3.172 |

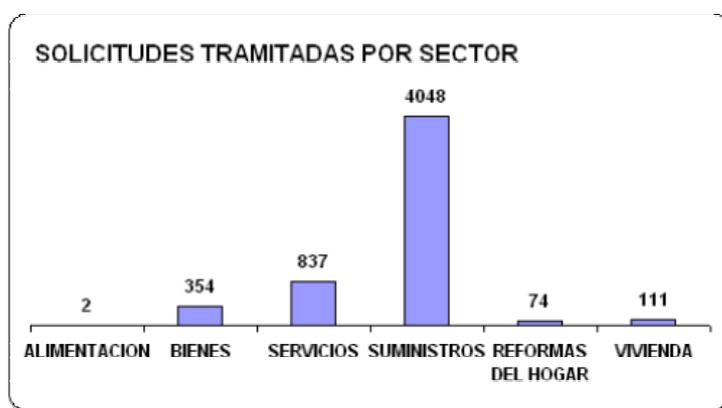


2.2. SOLICITUDES TRAMITADAS

A lo largo del año 2004 se tramitaron un total de **5.426** solicitudes de arbitraje, cifra ésta que corresponde a la suma de las 3.172 nuevas solicitudes recibidas en 2004 y 2.254 solicitudes que quedaron pendientes del año 2003.

Los **SECTORES** son los siguientes:

| | |
|--------------------|------|
| Alimentación | 2 |
| Bienes | 354 |
| Servicios | 837 |
| Suministros | 4048 |
| Reformas del hogar | 74 |
| Vivienda | 111 |



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

*Relativos a la **fabricación/prestación del servicio**: 1.695*

De estas, el principal motivo de reclamación es por **servicio defectuoso**, con **991 solicitudes** (un 58,4% de su grupo y un 18,2% del total de solicitudes), seguido de **venta de objeto defectuoso** con **283 solicitudes** (un 16,6% de su grupo y un 5,2% del total de solicitudes) y de **producto/servicio equivocado** con **151 solicitudes** (un 8,9% de su grupo y un 2,7% del total de solicitudes) y de **reparación defectuosa** con **82 solicitudes** (un 4,8% de su grupo y un 1,5% del total de solicitudes).

*Relativos a **incumplimiento de las condiciones de venta**: 262*

De estas, el principal motivo de reclamación es por **negativa a efectuar el cambio de producto** con **81 solicitudes** (un 30,9% de su grupo y un 1,4% del total de solicitudes), seguido por **no atención en garantía** con **52 solicitudes** (un 19,8% de su grupo y un 0,9% del total de solicitudes) y por **demora en la entrega** con **43 solicitudes** (un 16,4% de su grupo y un 0,7% del total de solicitudes).

*Relativos a **precios**: 1.917*

El principal motivo de reclamación en este grupo es **la facturación incorrecta** con **1.799 solicitudes** (un 93,8% de su grupo y un 33,1% del total de solicitudes), seguida ya muy de lejos por **precios superiores a los publicitados** con **93 solicitudes** (un 4,8% de su grupo y un 1,7% del total de solicitudes).

Relativos a los contratos: 500

El principal motivo de reclamación en este grupo son los problemas de **anulación/rescisión** con **242 solicitudes** (un 48,4% de su grupo y un 4,4% del total de solicitudes), seguido de **incumplimiento contractual** con **196 solicitudes** (un 39,2% de su grupo y un 3,6% del total de solicitudes) y por **cláusulas abusivas** con **47 solicitudes** (un 9,4% de su grupo y un 0,8% del total de solicitudes).

Relativos a publicidad: 196

De las cuales, **99 solicitudes** corresponden a **publicidad engañosa** y **83 a falta de información**.

Varios: 856

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

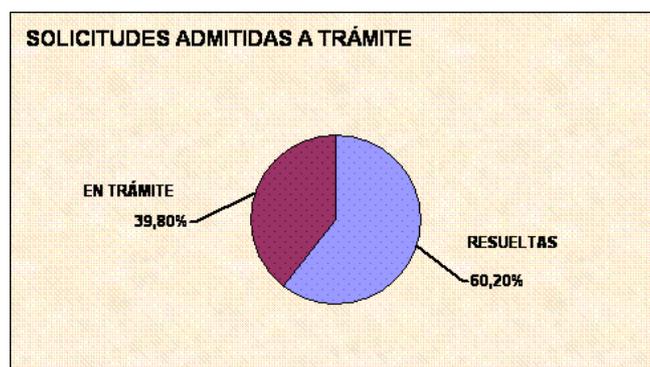
2.2.1. NO ADMITIDAS: 92

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: 5.292

2.2.2.1. RESUELTAS: 3.190 (60,2%)

TRASLADADAS: 294
 ARCHIVADAS POR **DESISTIMIENTO**: 108
 ARCHIVADAS POR **NO ACEPTACION DEL ARBITRAJE**: 854



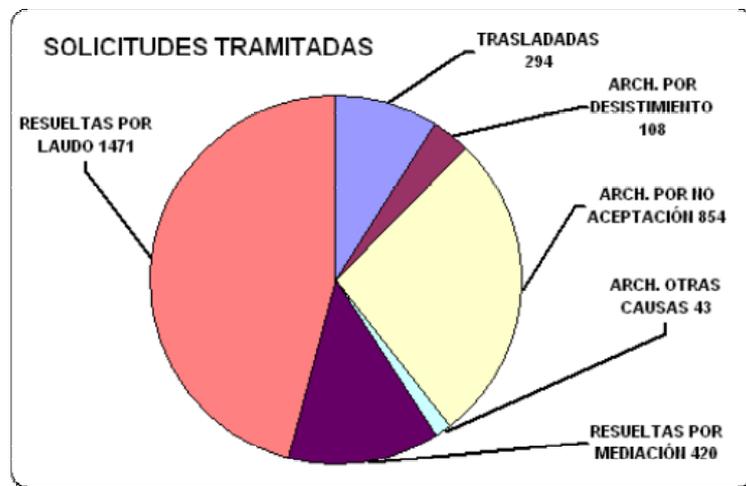
Los **SECTORES** en los que la no aceptación del arbitraje ha tenido más incidencia han sido los siguientes:

| | |
|--|--------------|
| Telecomunicaciones: | 397 (46,4 %) |
| Vivienda: | 51 (5,9 %) |
| Talleres de reparación de automóviles: | 40 (4,6 %) |

| | |
|------------------------------|-----|
| ARCHIVADAS POR OTRAS CAUSAS: | 43 |
| RESUELTAS POR MEDIACION: | 420 |

| | |
|----------------------|------|
| RESUELTAS POR LAUDO: | 1471 |
|----------------------|------|

| | |
|-------------|------|
| En equidad: | 1448 |
| En derecho: | 23 |



De esos Laudos:

| | |
|--|-----|
| Fueron estimatorios, total o parcialmente: | 870 |
| Fueron desestimatorios: | 527 |
| Fueron conciliatorios: | 74 |

Por otra parte, del total de Laudos dictados:

| | |
|-----------------------------|------|
| Lo fueron por conciliación: | 67 |
| Lo fueron por unanimidad: | 1282 |
| Lo fueron por mayoría: | 122 |

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

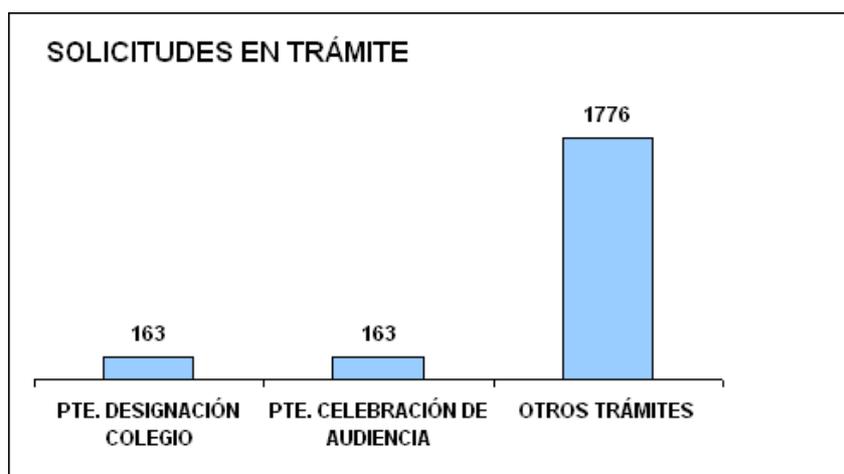
| | |
|-----------------|-----|
| Menos de 1 mes: | 338 |
| Más de 1 mes: | 967 |
| Más de 2 meses: | 74 |
| Más de 3 meses: | 57 |
| Más de 4 meses: | 35 |

Respecto del grado de cumplimiento de los Laudos:

| | |
|---------------------|----|
| Laudos incumplidos: | 20 |
| Laudos impugnados: | 5 |

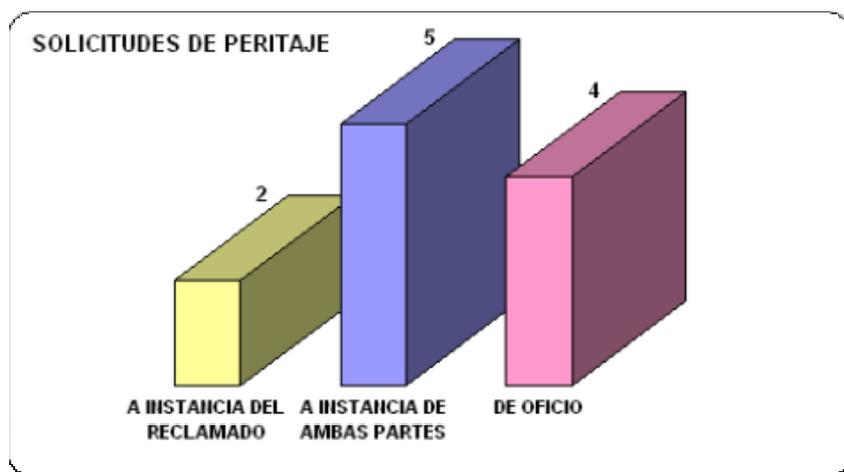
2.2.2.2. EN TRAMITE: 2.102 (39,8 %)

| | |
|--|------|
| Pendientes de designación de Colegio Arbitral: | 163 |
| Pendientes de celebración de audiencia: | 163 |
| Otros trámites: | 1776 |



2.2.2.3. SOLICITUDES DE PERITAJE: 11

| | |
|------------------------------|---|
| A instancia del reclamado: | 2 |
| A instancia de ambas partes: | 5 |
| De oficio: | 4 |



2.3. COLEGIOS ARBITRALES ESPECIALIZADOS

2.3.1. 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, 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, entendiendo 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 agilizar la tramitación en este Colegio, se estableció la audiencia por escrito. Sin embargo, una vez constatada la falta de operatividad de ese sistema, en 2004 se ha vuelto al procedimiento normal de audiencia oral.

También en 2004, debido al retraso que había en este Colegio, motivado por el elevado número de solicitudes de arbitraje que recibe, se abrió una sala más para celebrar audiencias, de forma que, desde el mes de abril aproximadamente, y salvo el intervalo del verano, durante 4 días a la semana se celebraron audiencias del Colegio de Telecomunicaciones simultáneamente en dos salas.

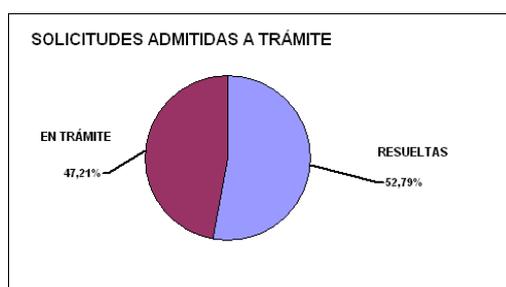
El balance de actuaciones durante el año 2004 de este Colegio es el siguiente:

2.3.1.1. SOLICITUDES RECIBIDAS: 1.938
(61% del total de **solicitudes de la Junta Arbitral Regional**)

Esto supone un incremento del 19,7% respecto de las recibidas el año anterior.

2.3.1.2. SOLICITUDES TRAMITADAS: 3.587

Esta cifra corresponde a la suma de las 1.638 recibidas en 2004 y las 1.649 pendientes de resolución del año anterior, y supone un incremento del 57,3% de las tramitadas en 2003.



Los **sectores** donde más han incidido las solicitudes de arbitraje son:

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Telefonía fija: | 1.357 solicitudes |
| Telefonía móvil: | 672 solicitudes |
| Internet: | 668 solicitudes |

Los **motivos** más frecuentes de reclamación son:

| | |
|---------------------|--|
| Facturación: | 1.063 (29,6% del Colegio de Telecomunicaciones y 19,5% del total de solicitudes de arbitraje) |
|---------------------|--|

| | |
|--|---|
| Facturación / tarificación adicional: | 519 (14,4% del Colegio de Telecomunicaciones y 9,5% del total de solicitudes de arbitraje) |
|--|---|

| | |
|---|--|
| Problemas para darse de baja en el servicio: | 202 (5,6% del Colegio de Telecomunicaciones y 3,7% del total de solicitudes de arbitraje) |
|---|--|

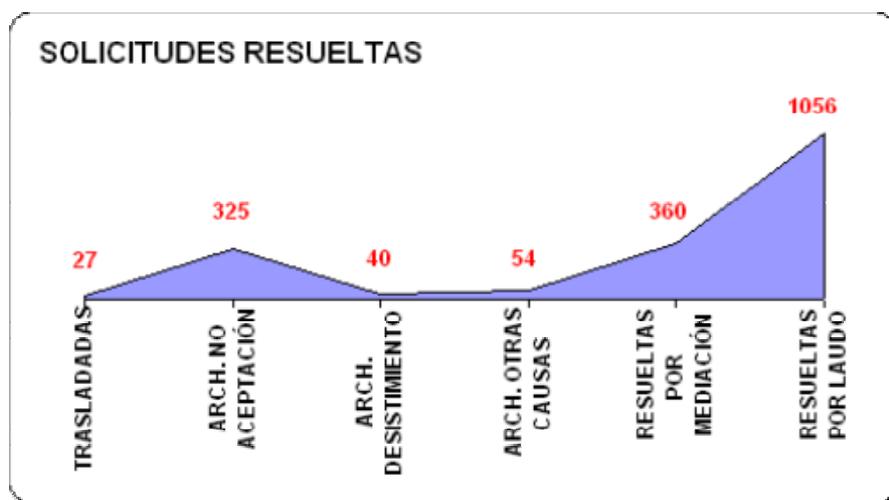
2.3.1.3. TRAMITE SEGUIDO

2.3.1.3.1. No admitidas: **60**

2.3.1.3.2. Admitidas: **3.527**

Resueltas: 1.862 (52,79%)

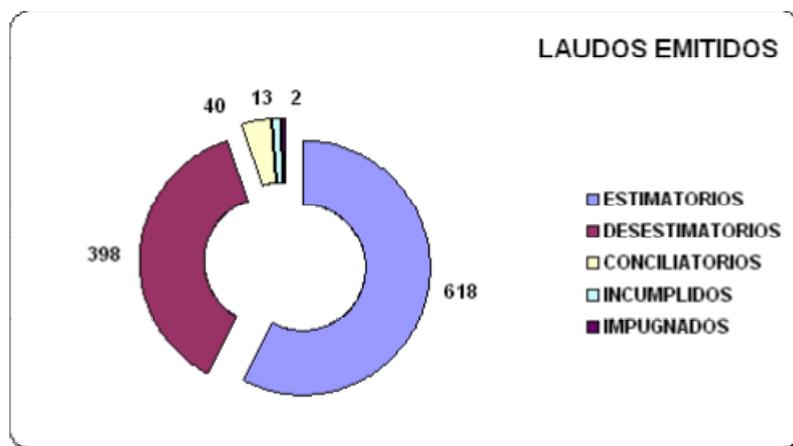
| | |
|--|-------|
| Archivadas por no aceptación del arbitraje: | 325 |
| Trasladadas: | 27 |
| Archivadas por desistimiento: | 40 |
| Archivadas por otras causas: | 54 |
| Resueltas por mediación: | 360 |
| Resueltas por laudo: | 1.056 |



Laudos

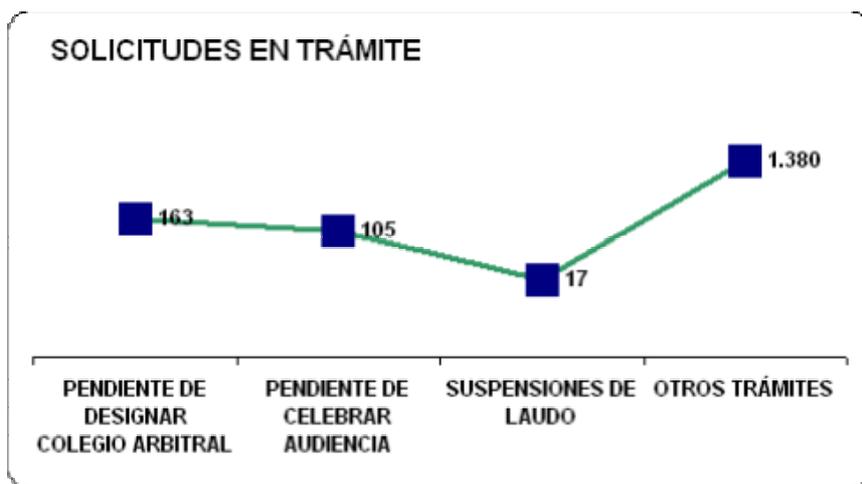
En equidad: 1.040
 En derecho: 16

Laudos estimatorios (total o parcialmente): 618
 Laudos desestimatorios: 398
 Laudos conciliatorios: 40
 Laudos incumplidos: 13
 Laudos impugnados: 2



En trámite: 1.665 (47,21%)

Pendiente de designar colegio arbitral: 163
 Pendiente de celebrar audiencia: 105
 Suspensiones de laudo: 17
 Otros trámites: 1.380



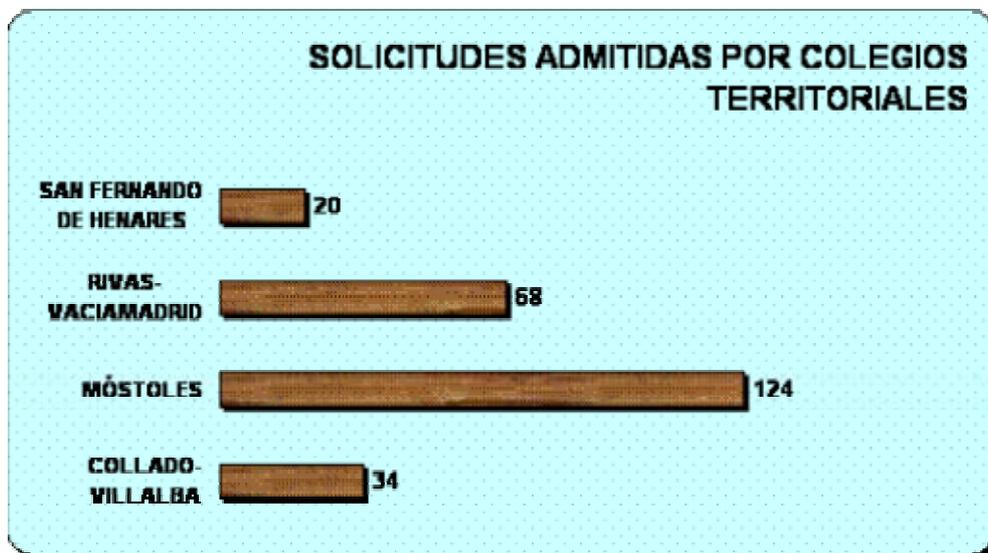
2.3.2. COLEGIOS TERRITORIALES

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 permita las audiencias se realizan por videoconferencia, de forma que, por regla general, el Presidente las partes están en el Ayuntamiento, y el secretario y los vocales están en la sede de la Junta arbitral Regional.

Pasamos a continuación a reflejar los resultados de cada uno de ellos.



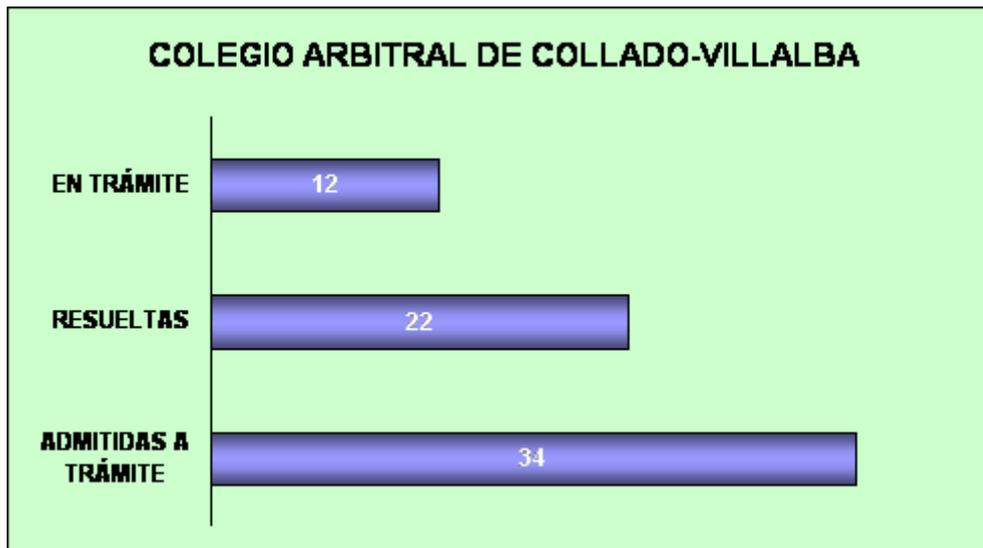
2.3.2.1. COLEGIO ARBITRAL DE COLLADO-VILLALBA

Solicitudes recibidas: 24
Solicitudes tramitadas: 34

Admitidas a trámite: 34
Resueltas: 22 (64,7%)
Archivo por **no aceptación del arbitraje:** 10
Resueltas por laudo: 11

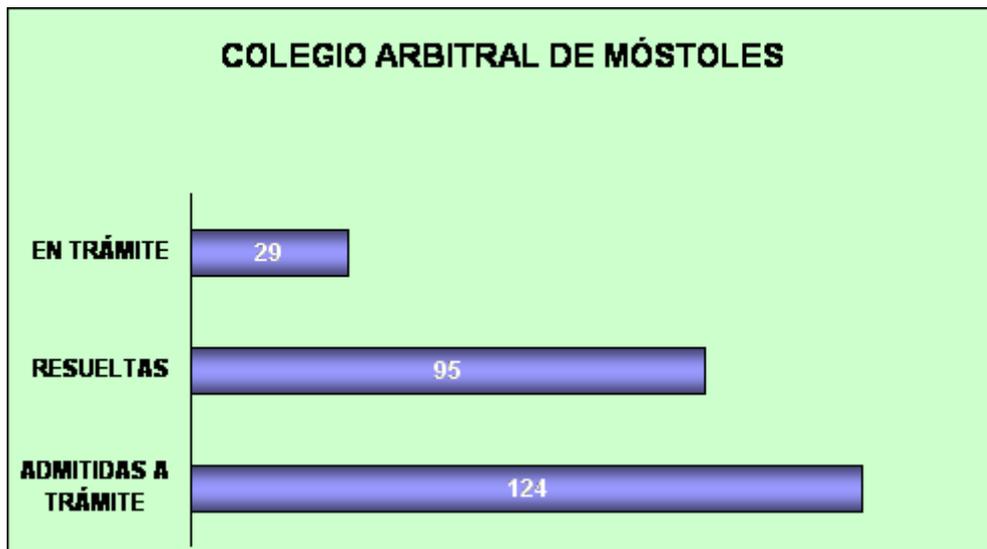
Estimatorio (total o parcialmente): 7
Desestimatorio: 3
Conciliatorio: 1

En trámite: 12
Pendiente de celebrar audiencia: 6
Otros trámites: 6



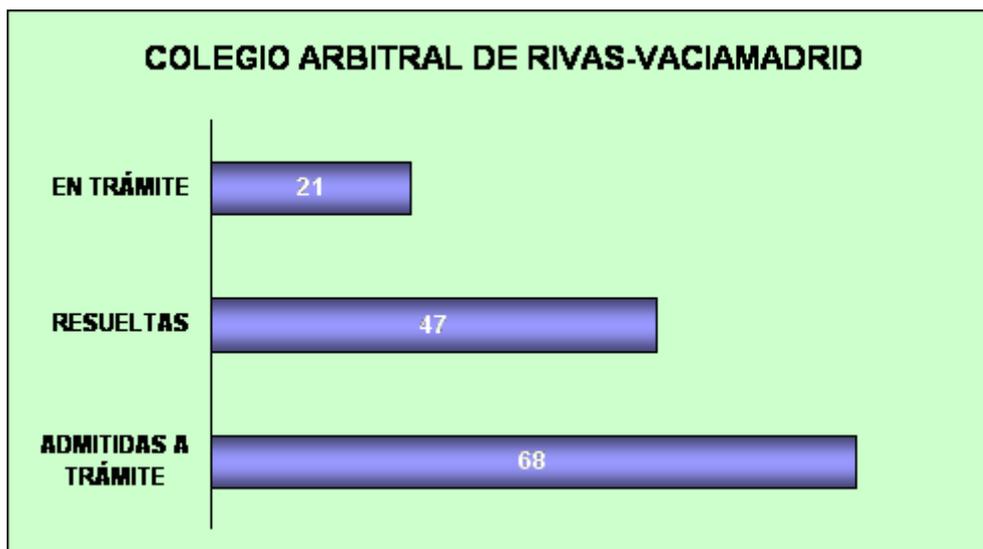
2.3.2.2. COLEGIO ARBITRAL DE MOSTOLES

| | |
|---|-------------------|
| Solicitudes recibidas: | 81 |
| Solicitudes tramitadas: | 125 |
| No admitidas a trámite: | 1 |
| Admitidas a trámite: | 124 |
| Resueltas: | 95 (76,6%) |
| Archivo por no aceptación del arbitraje: | 67 |
| Archivo por desistimiento: | 1 |
| Archivo por otras causas: | 2 |
| Resueltas por laudo: | 25 |
| Estimatorio (total o parcialmente): | 16 |
| Desestimatorio: | 6 |
| Conciliatorio: | 3 |
| En trámite: | 29 |
| Pendiente de celebrar audiencia: | 11 |
| Suspensión de laudo: | 3 |
| Otros trámites: | 15 |



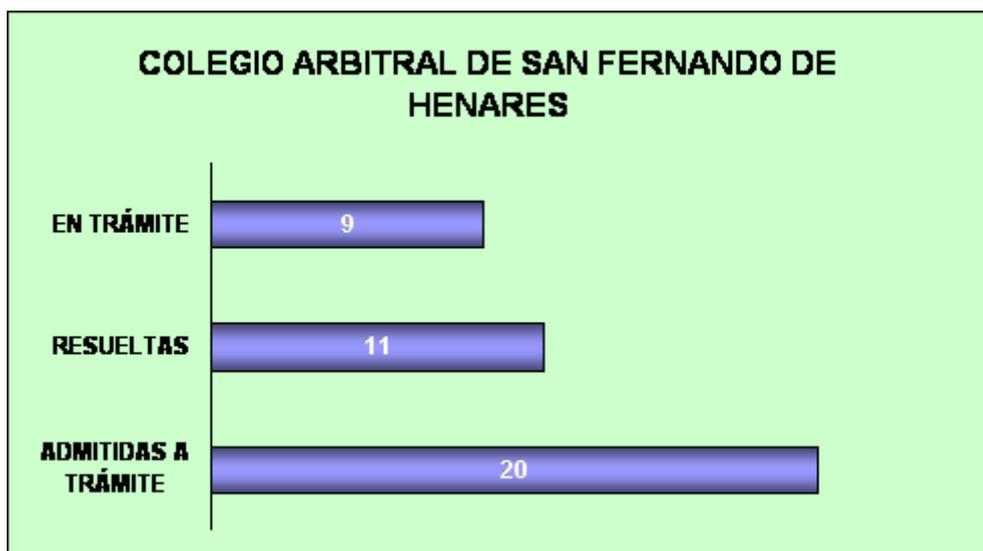
2.3.2.3. COLEGIO ARBITRAL DE RIVAS-VACIAMADRID

| | |
|---|-------------------|
| Solicitudes recibidas: | 59 |
| Solicitudes tramitadas: | 68 |
| Admitidas a trámite: | 68 |
| Resueltas: | 47 (69,1%) |
| Archivo por no aceptación del arbitraje: | 27 |
| Archivo por desistimiento: | 1 |
| Resueltas por laudo: | 19 |
| Estimatorio (total o parcialmente): | 13 |
| Desestimatorio: | 5 |
| Conciliatorio: | 1 |
| En trámite: | 21 |
| Pendiente de celebrar audiencia: | 1 |
| Otros trámites: | 20 |



2.3.2.4. COLEGIO ARBITRAL DE SAN FERNANDO DE HENARES

| | |
|---|-------------------|
| Solicitudes recibidas: | 16 |
| Solicitudes tramitadas: | 20 |
| Admitidas a trámite: | 20 |
| Resueltas: | 11 (68,7%) |
| Archivo por no aceptación del arbitraje: | 5 |
| Archivo por otras causas: | 1 |
| Resueltas por laudo: | 5 |
| Estimatorio (total o parcialmente): | 4 |
| Desestimatorio: | 1 |
| En trámite: | 9 |
| Pendiente de celebrar audiencia: | 4 |
| Otros trámites: | 5 |



3. FOMENTO Y PROMOCION DEL SISTEMA ARBITRAL

El fomento y la promoción del sistema Arbitral de consumo entre consumidores, empresarios y profesionales viene siendo habitualmente una de las mayores preocupaciones del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo desde sus comienzos.

Por ello, durante el año **2004** se han llevado a cabo las siguientes actividades en esta materia:

3.1. CAMPAÑA DE ADHESIONES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Al igual que 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 durante los meses de octubre y noviembre, y se realizaron un total de **5.152 visitas**. Los establecimientos visitados se ubicaban, además de en Madrid capital, en los municipios donde existen Colegios Territoriales de la Junta Arbitral Regional:

- **Móstoles**
- **Collado-Villalba**
- **San Fernando de Henares**
- **Rivas-Vaciamadrid.**

Asimismo, a petición del Ayuntamiento de Majadahonda, se realizó la campaña también en los municipios que componen el área de la Junta Arbitral de la Zona Noroeste de Madrid: Majadanonda, Boadilla del Monte, Villanueva de la Cañada y Villanueva del Pardillo, ya que dicha Junta Arbitral carece de medios para realizar una campaña de este tipo.

Por último, también se realizaron visitas en los municipios de: Fuenlabrada, Alcorcón y Coslada.

3.2. CAMPAÑA DE INFORMACION Y DIFUSION DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Durante el mes de noviembre se llevó a cabo una campaña de información y difusión del sistema arbitral de Consumo en centros comerciales de 4 municipios de la región:

- **Rivas-Vaciamadrid: Centro Comercial “Santa Mónica”**
- **Collado-Villalba: Centro comercial “Los Valles”**
- **Móstoles: Centro comercial “Ecomóstoles”**
- **Tres Cantos: Centro Comercial “3C”**

La campaña consistió en la colocación de un “stand” informativo en cada uno de los citados Centros Comerciales, con un doble objetivo:

1. Difusión del Sistema Arbitral de Consumo, mediante la información personalizada e individualizada, tanto a los consumidores como a los empresarios, acerca de las características, beneficios y ventajas del citado Sistema.
2. Realización de una encuesta para tener datos acerca del grado de conocimiento del Sistema Arbitral de Consumo que existe entre los ciudadanos (tanto consumidores como empresarios), así como si disponen de información suficiente sobre la existencia de los Colegios Arbitrales Territoriales de la Junta Arbitral (en Móstoles, Rivas Vaciamadrid y Collado-Villalba) y el papel que desempeñan.

Se realizaron un total de **12.834 encuestas**.

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:

| | |
|---|--------------|
| <i>Asociaciones empresariales adheridas en 2004:</i> | 2 |
| <i>Asociaciones de consumidores adheridas en 2004:</i> | 0 |
| <i>Empresas y profesionales adheridos en 2004:</i> | 3.907 |

Lo que supone que, a 31 de diciembre de 2004, los datos sobre adhesiones al sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Regional de consumo son los siguientes:

| | |
|---|---------------|
| <i>Asociaciones empresariales:</i> | 72 |
| <i>Asociaciones de consumidores:</i> | 18 |
| <i>Empresas y profesionales:</i> | 14.415 |

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

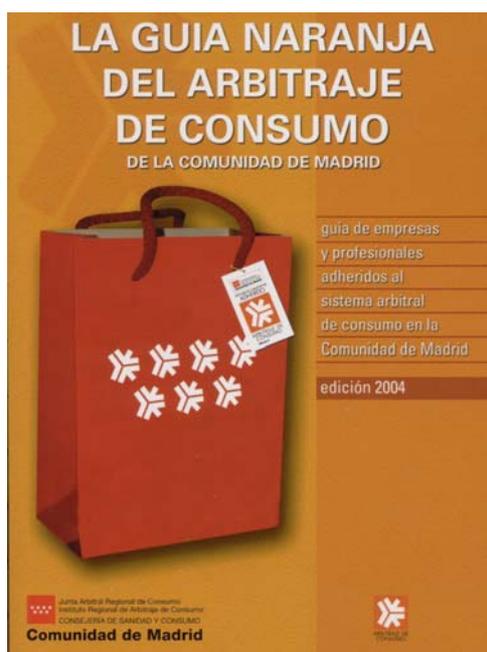
En este capítulo hay que reseñar la publicación, a finales de 2004, de la “**GUIA NARANJA DEL ARBITRAJE DE LA COMUNIDAD DE MADRID**”.

Se trata de una guía completa y actualizada de las empresas adheridas al sistema Arbitral de consumo en la Comunidad de Madrid, e incluye 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 de Consumo, y por otro, facilitar a los empresarios y profesionales una publicidad adicional para sus establecimientos.

Pero la Guía Naranja no se limita a relacionar los establecimientos adheridos al sistema Arbitral en la Comunidad de Madrid, sino que además informa 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: 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 **96.993 €**, lo que supone un incremento del **34%** respecto del año anterior.

5.2. CON ORGANIZACIONES EMPRESARIALES: 25

- 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**)
- 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**)
- 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: **71.985 €**.

6. OTRAS ACTIVIDADES

6.1. CONSEJO DE ADMINISTRACION

El Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano de gobierno de éste, se reunió el 11 de febrero de 2004.

De dicha reunión cabe destacar la adopción de los siguientes acuerdos:

- Ratificación del Acuerdo de 31 de enero de 2002 por el que se delega en el Gerente del Instituto las siguientes competencias:
 - Planificación de la organización y funcionamiento de los establecimientos que dependan del Instituto.
 - La facultad disciplinaria
 - El ejercicio de la vigilancia de todas las unidades y servicios del Instituto
 - La ordenación del gasto hasta un importe de **90.000 €**
- Modificación del punto tercero del Acuerdo de 23 de abril de 2002, del consejo de Administración del Instituto, por el que se crea el Colegio arbitral de Telecomunicaciones de la Junta Arbitral Regional de Consumo, de forma que la audiencia en dicho Colegio, deja de ser preferentemente por escrito para pasar a ser oral.

Madrid, 2005