

Estadística del Sistema Arbitral de Consumo



SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN TRÁMITE:..... 129
(Que han quedado "en trámite" al final del segundo semestre de 2.002)

SOLICITUDES DE ARBITRAJE recibidas en el período:
Presentadas por asociaciones de consumidores..... 22
Presentadas por consumidores y usuarios 72
Presentadas por organismos públicos 235

TOTAL ... 329

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES 458
(suma apartados anteriores)

SITUACIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES
(solicitudes en trámite al inicio del período
más solicitudes presentadas en este período)

NO ADMITIDAS (por causa señalada en el
Art. 2.2 del R.D. 636/1993) 10

PENDIENTES DE ADMISIÓN 1

TRASLADADAS A OTRAS JUNTAS ARBITRALES 28

ADMITIDAS 419

 TRASLADADAS 38

 DESESTIMIENTOS 2

 ARCHIVADAS por no aceptación
 del arbitraje (ver pág. 2)..... 230

 ARCHIVADAS por otras causas 6

 RESUELTAS 116

 Por Conciliación 40

 Por Laudo 76

 EN TRÁMITE 27

 Pendiente designación del
 Colegio Arbitral 26

 Designado el
 Colegio Arbitral 1

TOTAL : 458

TOTAL DE SOLICITUDES POR SECTOR 329

(Presentadas en el periodo)

| | |
|-------------------------------|----|
| AGENCIAS DE VIAJES | 3 |
| AGUA | 0 |
| AUTOMÓVILES | 16 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 19 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 2 |
| CORREOS | 2 |
| ELECTRICIDAD | 7 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 14 |
| ENSEÑANZA | 9 |
| FARMACIA | 0 |
| GAS | 8 |
| HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN | 1 |
| REPARACIÓN HOGAR | 11 |
| SANIDAD PÚBLICA | 0 |
| SANIDAD PRIVADA | 2 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 0 |
| TELÉFONO | 76 |
| TINTORERÍA | 24 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 0 |
| VENTA POR CORREO | 1 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 54 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 2 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 15 |
| ROPA - CALZADO | 14 |
| JUGUETES | 6 |
| MUEBLES | 14 |
| PERFUMERÍA | 0 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 1 |
| (1) OTROS INDUSTRIALES | 0 |
| (1) OTROS SERVICIOS | 28 |
| VIVIENDA ARRENDAMIENTO | 0 |

(1) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.

- OTROS SERVICIOS:

| | |
|--------------------|---|
| ANIMAL DOMESTICO | 1 |
| ANTENA TV | 1 |
| APARCAMIENTO | 1 |
| AUTOLAVADO | 2 |
| COMPRA MÓVIL | 2 |
| GASOLINERA | 6 |
| HIPERMERCADO | 1 |
| PLACA SOLAR | 1 |
| RECARGA MÓVIL | 1 |
| RECOGIDA DE BASURA | 1 |
| RELOJ | 2 |
| REPARACIÓN MÓVIL | 1 |
| REVELADO DE FOTOS | 3 |
| TV X CABLE | 5 |

TOTAL 28

CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES: 600 Euros.

| | |
|--|----|
| LAUDOS EMITIDOS | 76 |
| EN EQUIDAD | 75 |
| EN DERECHO | 1 |
| Estimatorios, total o parcialmente | 30 |
| Desestimatorios | 34 |
| Conciliación | 8 |
| Inhibición | 4 |
| Unanimidad | 71 |
| Mayoría | 5 |
| Voto dirimente | 0 |

PLAZOS LAUDOS desde la designación del Colegio Arbitral
a la emisión del laudo:

| | |
|----------------|----|
| -1 mes | 28 |
| +1 mes | 23 |
| +2 meses | 22 |
| +3 meses | 3 |
| +4 meses | 0 |
| Total: | 76 |

LAUDOS INCUMPLIDOS 0

LAUDOS IMPUGNADOS 2

SOLICITUDES DE PERITAJE

TOTAL: 0

. Oficio 0
. A instancia del reclamante 0
. A instancia del reclamado 0
. A instancia de ambos 0

COSTE MEDIO DEL PERITAJE 0 Euros
(a falta de recibir el importe)

TOTAL DE ADHESIONES A 31.06.03

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 0
ASOCIACIONES EMPRESARIALES 0
EMPRESAS Y PROFESIONALES 7

NUEVAS ADHESIONES EFECTUADAS EN EL SEMESTRE

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 0
ASOCIACIONES EMPRESARIALES 0
EMPRESAS Y PROFESIONALES 0

DENUNCIAS DE OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO
EFECTUADAS EN EL SEMESTRE

0

TOTAL DE LAUDOS POR SECTOR

74

| | |
|-------------------------------|----|
| AGENCIAS DE VIAJES | 0 |
| AGUA | 0 |
| AUTOMÓVILES | 0 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 3 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 0 |
| CORREOS | 1 |
| ELECTRICIDAD | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 3 |
| ENSEÑANZA | 1 |
| FARMACIA | 0 |
| GAS | 0 |
| HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN | 0 |
| REPARACIÓN HOGAR | 2 |
| SANIDAD PÚBLICA | 0 |
| SANIDAD PRIVADA | 0 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 0 |
| TELÉFONO | 41 |
| TINTORERÍA | 8 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 0 |
| VENTA POR CORREO | 0 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 3 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 0 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 3 |
| ROPA - CALZADO | 3 |
| JUGUETES | 0 |
| MUEBLES | 3 |
| PERFUMERÍA | 0 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 0 |
| (1) OTROS INDUSTRIALES | 0 |
| (1) OTROS SERVICIOS | 3 |
| VIVIENDA ARRENDAMIENTO | 0 |

(1) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.

(1) OTROS SERVICIOS:

| | |
|---------------------------|---|
| REVELADO DE FOTOS | 1 |
| RECARGA DE MOVIL | 1 |
| TRATAMIENTO DE DEPILACIÓN | 1 |

TOTAL 3

TOTAL DE SOLICITUDES POR SECTOR
 (Presentadas en el periodo)

| | |
|-------------------------------|----|
| AGENCIAS DE VIAJES | 2 |
| AGUA | 0 |
| AUTOMÓVILES | 16 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 6 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 3 |
| CORREOS | 0 |
| ELECTRICIDAD | 0 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 15 |
| ENSEÑANZA | 8 |
| FARMACIA | 0 |
| GAS | 5 |
| HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN | 0 |
| REPARACIÓN HOGAR | 18 |
| SANIDAD PÚBLICA | 0 |
| SANIDAD PRIVADA | 0 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 0 |
| TELÉFONO | 66 |
| TINTORERÍA | 18 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 1 |
| VENTA POR CORREO | 0 |
| VIVIENDA PROPIEDAD | 25 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 0 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 17 |
| ROPA - CALZADO | 18 |
| JUGUETES | 0 |
| MUEBLES | 16 |
| PERFUMERÍA | 0 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 1 |
| (1) OTROS INDUSTRIALES | 0 |
| (1) OTROS SERVICIOS | 24 |
| VIVIENDA ARRENDAMIENTO | 0 |

(1) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.

- . OTROS SERVICIOS:

| | |
|--------------------|---|
| TV X CABLE | 4 |
| PORTAL DE INTERNET | 4 |
| HIPERMERCADO | 2 |
| APARCAMIENTO | 1 |
| GASOLINERA | 4 |
| RESERVA DE PREMIO | 1 |
| COMPRA MÓVIL | 3 |
| REPARACIÓN MÓVIL | 2 |
| AUTOESCUELA | 3 |

TOTAL 24

| SOLICITUDES POR SECTOR | TOTAL | EMPRESAS ADHERIDAS | EMPRESAS NO ADHERIDAS |
|---|------------|--------------------|-----------------------|
| AGENCIAS DE VIAJES | 3 | 0 | 3 |
| AGUA | 0 | 0 | 0 |
| ALIMENTACIÓN/BEBIDAS | 2 | 0 | 2 |
| APARATOS ELECTRÓNICOS | 15 | 0 | 15 |
| AUTOMÓVIL REPARACIÓN | 19 | 0 | 19 |
| AUTOMÓVILES | 16 | 0 | 16 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 2 | 0 | 2 |
| CORREOS | 2 | 2 | 0 |
| ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica) | 7 | 0 | 7 |
| ELECTRODOMÉSTICOS | 14 | 5 | 9 |
| ENSEÑANZA | 9 | 1 | 8 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 0 |
| GAS | 8 | 6 | 2 |
| HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN | 1 | 0 | 1 |
| JUGUETES | 6 | 0 | 6 |
| MUEBLES | 14 | 2 | 12 |
| PERFUMERÍA | 0 | 0 | 0 |
| PRODUCTOS DROGUERÍA | 1 | 0 | 1 |
| ROPA CALZADO | 14 | 0 | 14 |
| REPARACIÓN HOGAR | 11 | 0 | 11 |
| SANIDAD PRIVADA | 2 | 0 | 2 |
| SANIDAD PÚBLICA | 0 | 0 | 0 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 0 | 0 | 0 |
| TELÉFONO | 76 | 66 | 10 |
| TINTORERÍA | 24 | 0 | 24 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 0 | 0 | 0 |
| VENTA POR CORREO | 1 | 0 | 1 |
| VIVIENDA | 54 | 0 | 54 |
| OTROS INDUSTRIALES * | 0 | 0 | 0 |
| OTROS SERVICIOS * | 28 | 0 | 28 |
| TOTALES: | 329 | 82 | 247 |

(1) Especificar en nota aparte de qué productos o servicios se trata.

| - OTROS SERVICIOS: | | | |
|------------------------|-------|--------------------|-----------------------|
| SOLICITUDES POR SECTOR | TOTAL | EMPRESAS ADHERIDAS | EMPRESAS NO ADHERIDAS |
| ANIMAL DOMESTICO | 1 | | 1 |
| ANTENA TV | 1 | | 1 |
| APARCAMIENTO | 1 | | 1 |
| AUTOLAVADO | 2 | | 2 |
| COMPRA MÓVIL | 2 | | 2 |

| | | | |
|---------------------|---|--|---|
| GASOLINERA | 6 | | 6 |
| HIPERMERCADO | 1 | | 1 |
| PLACA SOLAR | 1 | | 1 |
| RECARGA MÓVIL | 1 | | 1 |
| RECOGIDA DE BASURAS | 1 | | 1 |
| RELOJ | 2 | | 2 |
| REPARACIÓN MÓVIL | 1 | | 1 |
| REVELADO DE FOTOS | 3 | | 3 |
| TV X CABLE | 5 | | 5 |

TOTAL:

28

CUESTIONARIO ESPECÍFICO

TELECOMUNICACIONES

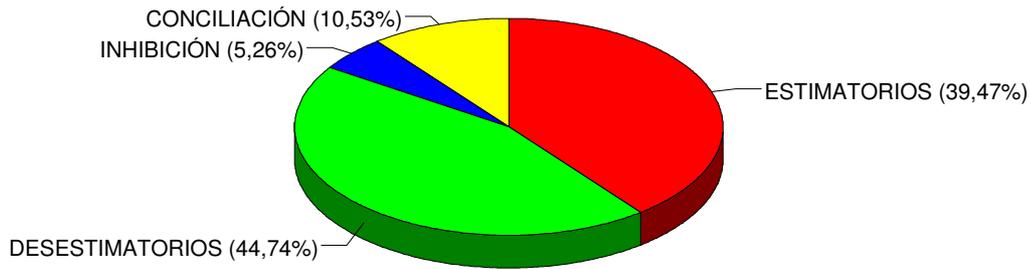
| SERVICIOS | TELECOMUNICACIONES | |
|------------|---------------------------------|----|
| CATEGORÍAS | FACTURACIÓN (906) | 18 |
| | INSTALACIÓN | 4 |
| | NUMERACIÓN | |
| | PORTABILIDAD DE NÚMEROS | 4 |
| | SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES | |
| | PRIVACIDAD | |
| | GUÍAS | |
| | TERMINALES | 2 |
| | REPARACIÓN DE TERMINALES | |
| | AVERÍAS | 14 |
| | CONTRATOS | 2 |
| | PRECIOS/OFERTAS | 2 |
| | TOTAL | 46 |

| SERVICIOS | AUDIOVISUALES | |
|-----------------|---------------------------------|---|
| CATEGORÍAS | FACTURACIÓN (906) | |
| | INSTALACIÓN | 1 |
| | SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES | |
| | PRIVACIDAD | |
| | GUÍAS | |
| | TERMINALES | |
| | REPARACIÓN DE TERMINALES | |
| | AVERÍAS | |
| | ANTENAS | 1 |
| | PAY PER VIEW | 1 |
| | OTROS SERVICIOS | |
| | CONTRATOS | |
| PRECIOS/OFERTAS | | |
| | TOTAL | 3 |

| SERVICIOS | INTERNET | |
|------------|----------------------------------|----|
| CATEGORÍAS | FACTURACIÓN (906) | 15 |
| | INSTALACIÓN | 3 |
| | SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES | |
| | PRIVACIDAD | |
| | AVERÍAS | 4 |
| | OTROS SERVICIOS | |
| | CONTRATOS | |
| | VELOCIDAD CONTRATADA/ANCHO BANDA | |
| | PRECIOS/OFERTAS | |
| | MÓDEM | |
| | LLAMADAS FALLIDAS | 5 |
| | INTERRUPCIÓN COMUNICACIÓN | |

| | |
|-------|----|
| TOTAL | 27 |
|-------|----|

LAUDOS EMITIDOS

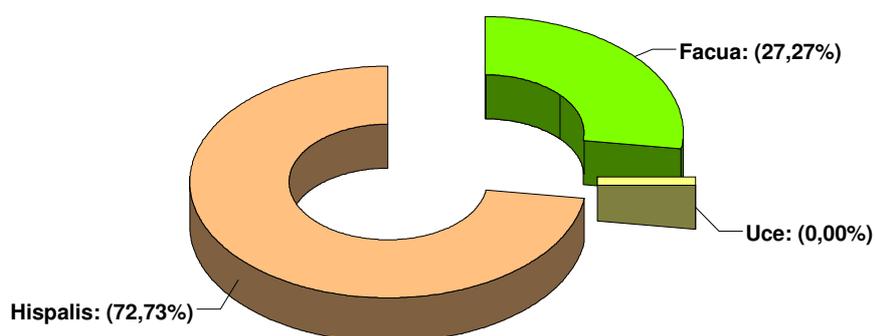


LAUDOS

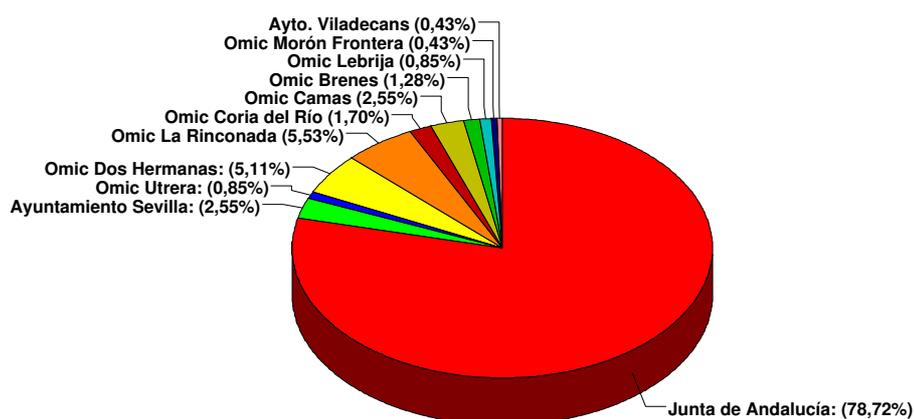
EMITIDOS POR



Solicitudes presentadas por Asociaciones Consumidores

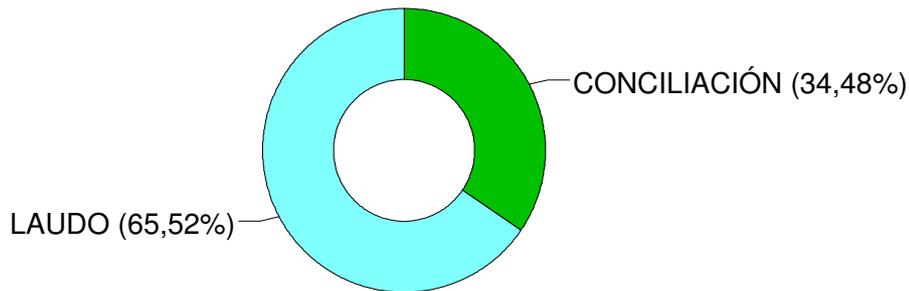


Solicitudes presentadas por Organismos Públicos



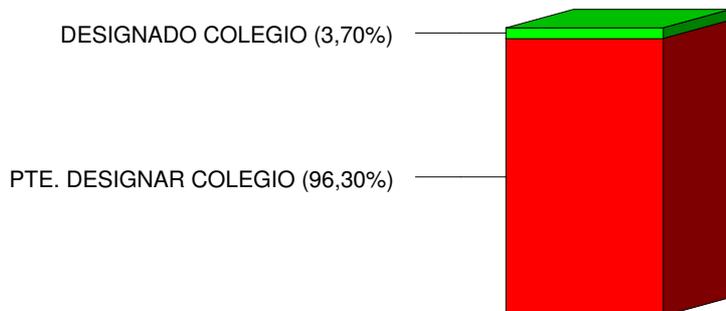
RESUELTAS

EN ESTA JUNTA ARBITRAL



SOLICITUDES EN TRAMITE

EN ESTA JUNTA ARBITRAL



SOLICITUDES ADMITIDAS POR ESTA JUNTA ARBITRAL

