



MINISTERIO
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022



1. PRESENTACION.

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

2. RELACION DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMO



2.1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. PRESENTACIÓN:

El Sistema Arbitral de Consumo¹ es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

La norma² define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

¹ <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo>

² <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-3527-consolidado.pdf>



A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

La Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor es la responsable de gestionar el sistema arbitral de consumo, mediante:

- ▶ El asesoramiento jurídico y apoyo a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- ▶ La elaboración de estadísticas de la actividad del Sistema Arbitral de Consumo.
- ▶ La elaboración de informes sobre las ofertas de adhesión realizadas por los operadores económicos de ámbito nacional e interlocución con las empresas de ámbito nacional, cuyas reclamaciones son gestionadas por el conjunto de las juntas arbitrales que integran el Sistema Arbitral.

2.2. JUNTA ARBITRAL NACIONAL:

La Dirección General de Consumo tiene adscrita la Junta Arbitral Nacional, la cual durante 2022 no ha recibido solicitudes de arbitraje derivados de los conflictos surgidos con empresas adheridas al Código Ético de Confianza online³, al encontrarse denunciado el Convenio suscrito con esta entidad, con efectos 2 de mayo de 2021. No obstante, en 2022 se han iniciado 752 expedientes de arbitraje en la Junta Nacional, resolviéndose 699.

2.3. RELACIÓN DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

La Junta Arbitral de Consumo competente para el conocimiento del conflicto será aquella en la que tenga su domicilio el consumidor. En caso de que en el lugar del domicilio del consumidor existan varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial. En cualquier caso, las partes, de común acuerdo podrán someter la decisión del conflicto a una determinada Junta Arbitral.

No obstante, si existe una limitación en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa

³<https://www.enginesoft.com/wp-content/uploads/2018/03/Confianza-Online-Codigo-Etico-2015.pdf>



o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla que corresponda a su domicilio o, por la que opte el consumidor.

Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial	
JUNTA ARBITRALES	ÁMBITO TERRITORIAL TERRITORIAL
Andalucía	Autonómico
Principado de Asturias	Autonómico
Aragón	Autonómico
Illes Balears	Autonómico
Canarias	Autonómico
Cantabria	Autonómico
Cataluña	Autonómico
Extremadura	Autonómico
Galicia	Autonómico
Madrid	Autonómico
Región de Murcia	Autonómico
C. Foral de Navarra	Autonómico
País Vasco	Autonómico
La Rioja	Autonómico
C. Valenciana	Autonómico
Ciudad de Melilla	Autonómico
Ciudad de Ceuta	Autonómico
Alicante	Provincial
Almería	Provincial
Cádiz	Provincial
Castellón	Provincial
Córdoba	Provincial
Granada	Provincial
Jaén	Provincial
Alcalá de Henares	Municipal
Alcobendas	Municipal
Almería	Municipal
Ávila	Municipal
Avilés	Municipal
Badalona	Municipal
Barcelona	Municipal
Burgos	Municipal
Cádiz	Municipal
Córdoba	Municipal
Gijón	Municipal
Granada	Municipal
Hospitalet de Llobregat	Municipal
Huelva	Municipal
Jaén	Municipal
León	Municipal
Lleida	Municipal
Madrid	Municipal
Málaga	Municipal



Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial	
JUNTA ARBITRALES	ÁMBITO TERRITORIAL
Mataró	Municipal
Sabadell	Municipal
Salamanca	Municipal
Segovia	Municipal
Sevilla	Municipal
Soria	Municipal
Terrassa	Municipal
Valladolid	Municipal
Vilafranca del Penedès	Municipal
Vitoria-Gasteiz	Municipal
Zamora	Municipal

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Defensa del Consumidor. Dirección General de consumo

2.4. ESTADÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO: 2022:

En 2022 se han presentado un total de 59.487 solicitudes de arbitraje, mientras que en el año 2021 fueron 26.346

Solicitudes presentadas ante el SAC: 2022	
BIENES DE CONSUMO	7725
Alimentos/bebidas	359
Electrodomésticos	1008
Informática/Telefonía	1541
Muebles/decoración (incluye luminarias)	1185
Otros	1183
Otros juguetes,	33
Textil/calzado	1284
Vehículos a motor	1132
ESPARCIMIENTO Y OCIO	3069
Alojamientos turísticos	530
Espectáculos	320
Otras actividades	214
Otras actividades (gimnasios)	6



Solicitudes presentadas ante el SAC: 2022	
Restauración	577
Viajes combinados/agencias de viajes	1422
OTROS SERVICIOS	4490
Enseñanza (no reglada)	546
Otros	2402
Otros (aapp, Apis, servicios veterinarios, aparcamientos, lavados coche, peluquerías)	14
Salud/servicios sanitarios	703
Servicios postales	558
Tintorerías	267
SERVICIOS BÁSICOS	18464
Energía eléctrica	14248
Gas	3561
Suministro de agua	655
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA O REPARACIONES	2313
Otros	191
Reparación telefonía y equipos informáticos	293
Reparaciones en el hogar	322
SAT electrodomésticos	271
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	1236
SERVICIOS FINANCIEROS	1853
Banca	862
Productos de inversión/renta variable	213
Seguros	778
TELECOMUNICACIONES	17001
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	3888
Servicio de acceso a Internet	1741
Telefonía fija	3803
Telefonía móvil	7569
TRANSPORTE	4102
Alquiler de vehículos	241



Solicitudes presentadas ante el SAC: 2022	
Arrendamiento de vehículos con conductor	10
GLOBAL	39
Mensajería	99
Taxis	27
Transporte aéreo	2040
Transporte de mercancías	483
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	686
Transporte marítimo	283
Transportes viajeros de autobús y/o autocar	194
VIVIENDA	470
Alquiler/arrendamiento	243
Compraventa	222
GLOBAL	5
Total general	59.487
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

En 2022 el Sistema Arbitral de Consumo ha gestionado el 73,1% del las solicitudes planteadas

	Solicitudes rechazadas	Solicitudes archivadas	Solicitudes aceptadas	Solicitudes trasladadas
Bienes de consumo	851	161	4409	658
Esparcimiento y ocio	391	123	3133	350
Otros servicios	713	647	4726	599
Servicios básicos	344	521	9605	1794
Servicios de asistencia técnica o reparaciones	352	76	2473	206
Servicios financieros	181	71	2767	148
Telecomunicaciones	320	422	10.776	2463
Transporte	202	59	3663	290
Vivienda	107	41	1910	54



	Solicitudes rechazadas	Solicitudes archivadas	Solicitudes aceptadas	Solicitudes trasladadas
TOTAL GENERAL	3461	2121	43.462	6562
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo				

Clasificación de laudos por las Juntas Arbitrales de Consumo 2019-2022				
CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS	2019	2020	2021	2022
Estimatorios	12.682	7261	8905	9297
Desestimatorios	4445	1536	2228	2296
Conciliatorios	1231	515	815	3845
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo				