



MINISTERIO
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2020



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 AUTÓNOMAS

La Junta Arbitral de Consumo competente para el conocimiento del conflicto será aquélla 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 o profesional, y si éstas fueran varias, aquella que corresponda a su domicilio o, por la que opte el consumidor.

Tabla 1: Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial		
Junta Arbitral	Ámbito territorial	Nº de habitantes atendidos
Andalucía	Autonómico	8.464.411
Principado de Asturias	Autonómico	1.018.784
Aragón	Autonómico	1.329.391
Illes Balears	Autonómico	1.171.543
Canarias	Autonómico	2.175.952
Cantabria	Autonómico	582.905
Cataluña	Autonómico	7.780.479
Extremadura	Autonómico	1.063.987
Galicia	Autonómico	2.748.695
Madrid	Autonómico	6.454.440
Región de Murcia	Autonómico	1.466.818
C. Foral de Navarra	Autonómico	640.790
País Vasco	Autonómico	2.188.985
La Rioja	Autonómico	319.002
C. Valenciana	Autonómico	5.057.353



Tabla 1: Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial		
Junta Arbitral	Ámbito territorial	Nº de habitantes atendidos
Ciudad de Melilla	Autonómico	84.509
Ciudad de Ceuta	Autonómico	84.963
Alicante	Provinciales	1.879.888
Almería	Provinciales	727.945
Cádiz	Provinciales	1.244.049
Castellón	Provinciales	585.590
Córdoba	Provinciales	781.451
Granada	Provinciales	919.168
Jaén	Provinciales	631.381
Zona Noroeste de la C.A. de Madrid	Mancomunidad	
Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama	Mancomunidad	
Alcalá de Henares	Municipal	197.562
Alcobendas	Municipal	118.417
Almería	Municipal	201.322
Ávila	Municipal	58.369
Avilés	Municipal	77.791
Badalona	Municipal	223.166
Barcelona	Municipal	1.664.182
Burgos	Municipal	176.418
Cádiz	Municipal	115.439
Córdoba	Municipal	326.039
Gijón	Municipal	271.717
Granada	Municipal	233.648
Huelva	Municipal	143.837
Jaén	Municipal	112.757
León	Municipal	124.028
L'Hospitalet de Llobregat	Municipal	269.382
Lleida	Municipal	140.403
Madrid	Municipal	3.334.730
Málaga	Municipal	578.460
Mataró	Municipal	129.661
Sabadell	Municipal	216.520
Salamanca	Municipal	144.825
San Fernando	Municipal	95.001
Segovia	Municipal	52.057
Sevilla	Municipal	691.395
Soria	Municipal	39.821
Terrassa	Municipal	223.627
Valladolid	Municipal	299.265
Vilafranca del Penedés	Municipal	40.154
Vitoria-Gasteiz	Municipal	253.996
Zamora	Municipal	60.988

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo
Nota: Las Juntas enumeradas en esta tabla son las que han facilitado los datos para el año 2020, además de la Junta Nacional de Arbitraje



3. ACTIVIDAD DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

3.1. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS Y RESUELTAS POR EL SISTEMA ARBITRAL POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Año	Recibidas	Atendidas
2019	59.835	59.148
2020	52.823	46.559

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Ámbito territorial	Recibidas	Resueltas
ANDALUCÍA		
ALMERÍA (provincial)	223	232
CÁDIZ (provincial)	317	302
CÓRDOBA (provincial)	169	135
JAÉN (provincial)	162	146
GRANADA (provincial)	123	113
CÁDIZ (municipal)	135	153
CÓRDOBA (municipal)	130	136
HUELVA (municipal)	53	53
JAÉN (municipal)	79	91
Total de gestión	1.391	1.361
ARAGÓN	Recibidas	Resueltas
ARAGÓN (autonómica)	1.165	1.097
ZARAGOZA (Zaragoza)	s/d	s/d
Total de gestión	1.165	1.097
ASTURIAS	Recibidas	Resueltas
ASTURIAS (autonómica)	323	272
AVILÉS (municipal)	50	44
GIJÓN (municipal)	326	237
Total de gestión	699	553
BALEARES	Recibidas	Resueltas
BALEARES (autonómica)	1.366	1.429
Total de gestión	1.366	1.429
CANARIAS	Recibidas	Resueltas
CANARIAS (autonómica)	510	236
Total de gestión	510	236
CANTABRIA	Recibidas	Resueltas
CANTABRIA (autonómica)	1.491	1.513
Total de gestión	1.491	1.513
CASTILLA LEÓN	Recibidas	Resueltas
ÁVILA (municipal)	187	187
LEÓN (municipal)	550	812
SALAMANCA (municipal)	127	120
SEGOVIA (municipal)	32	25



Tabla 3: Evolución de las solicitudes recibidas y resueltas por el sistema arbitral según el ámbito territorial: 2020		
Ámbito territorial	Recibidas	Resueltas
SORIA (municipal)	3	3
VALLADOLID (municipal)	131	199
ZAMORA (municipal)	24	28
Total gestión	1.054	1.374
CATALUÑA	Recibidas	Resueltas
CATALUÑA (autonómica)	17.450	17.555
BADALONA (municipal)	210	198
BARCELONA (municipal)	778	758
L'HOPITALET DE LLOBREGAT (municipal)	62	40
LLEIDA(municipal)	225	198
MATARÓ (municipal)	127	138
SABADELL (municipal)	321	351
TERRASA (municipal)	1.179	1.033
VILAFRANCA DEL PENEDÉS (municipal)	55	55
Total gestión	20.407	20.326
EXTREMADURA	Recibidas	Resueltas
EXTREMADURA (autonómica)	311	286
Total gestión	311	286
GALICIA	Recibidas	Resueltas
GALICIA (autonómica)	8.194	8.111
Total gestión	8.194	8.111
MADRID	Recibidas	Resueltas
MADRID (comunidad)	10.321	5.797
MANCOMUNIDAD DE CONSUMO HENARES-JARAMA	53	53
ALCALÁ DE HENARES (municipal)	105	100
ALCOBENDAS (municipal)	26	26
MADRID (municipal)	759	269
Total gestión	11.264	6.245
MURCIA	Recibidas	Resueltas
MURCIA (autonómica)	2.430	2.205
Total gestión	2.430	2.205
JUNTA NACIONAL	Recibidas	Resueltas
JUNTA ARBITRAL NACIONAL	756	29
Total de gestión	756	29
PAÍS VASCO	Recibidas	Resueltas
PAÍS VASCO (autonómica)	904	917
VITORIA (municipal)	39	37
Total de gestión	943	954
VALENCIA	Recibidas	Resueltas
ALICANTE (provincial)	842	840
Total gestión	842	840
Total general	52.823	46.559
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo		



3.2. SOLICITUDES DE ABITRAJE

Año	Empresas adheridas al SAC	Empresas no adheridas al SAC
2019	30.273	24.692
2020	17.836	22.052

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Sector Económico	Empresas Adheridas	Empresas no Adheridas
AGENCIA DE VIAJES	64	2.770
AGUA	236	119
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	23	201
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	71	600
AUTOMÓVILES (Venta)	24	663
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	53	331
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	24	636
CORREOS	262	105
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	1.413	513
ELECTRICIDAD (SAT)	33	131
ELECTRODOMÉSTICOS (SAT)	139	362
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	203	603
ENSEÑANZA	50	527
FARMACIA	3	45
GAS	136	425
HOSTELERÍA	16	489
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	223	397
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	104	248
JUGUETES	79	68
MUEBLES	135	479
OTROS INDUSTRIALES	47	892
OTROS SERVICIOS	337	1.832
PERFUMERÍA	1	29
PRODUCTOS DROGUERÍA	5	13
REPARACIÓN HOGAR	42	182
RESTAURACIÓN	11	173
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	134	309
SANIDAD PRIVADA	13	780
SANIDAD PÚBLICA	0	3
SERVICIOS BANCARIOS	8	723
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	38	372
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	2.373	205
TELÉFONO FIJO	5.491	465
TELÉFONO MÓVIL	5.586	570
TELEVISIÓN DE PAGO	151	21
TINTORERÍA	125	60
TRANSPORTES AÉREOS	6	3.742



Sector Económico	Empresas Adheridas	Empresas no Adheridas
TRANSPORTES POR CARRETERA	14	288
TRANSPORTES POR CARRETERAS	18	21
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	121	54
VENTA POR CORREO	16	1.200
VIVIENDA (Arrendamiento)	1	172
VIVIENDA (Propiedad)	7	234
TOTAL	17.836	22.052

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Sector económico	Nº Solicitudes rechazadas	
	2019	2020
AGENCIA DE VIAJES	457	1.397
AGUA	60	95
AUTOMÓVILES (Venta)	583	479
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	847	407
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	250	274
CORREOS	41	77
ELECTRICIDAD (SAT)	127	67
ELECTRODOMÉSTICOS (SAT)	302	206
ENSEÑANZA	207	367
FARMACIA	16	19
GAS	396	221
HOSTELERÍA	233	311
REPARACIÓN HOGAR	239	89
SANIDAD PÚBLICA	9	15
SANIDAD PRIVADA	219	380
SERVICIOS BANCARIOS	262	233
TELÉFONO FIJO	623	526
TINTORERÍA	82	32
TRANSPORTES POR CARRETERAS	7	5
VENTA POR CORREO	253	570
VIVIENDA (Arrendamiento)	99	97
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	64	93
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	459	246
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	152	206
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	468	353
JUGUETES	37	31
MUEBLES	583	325
PERFUMERÍA	11	21
PRODUCTOS DROGUERÍA	18	7
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	274	153
OTROS INDUSTRIALES	635	611
OTROS SERVICIOS	1.270	1.282



Tabla 6: Desglose de solicitudes de Arbitraje rechazadas según sector económico por no aceptación de la empresa: 2019-2020

Sector económico	Nº Solicitudes rechazadas	
	2019	2020
RESTAURACIÓN	109	85
TELÉFONO MÓVIL	1.104	3.129
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	153	100
TELEVISIÓN DE PAGO	67	8
TRANSPORTES AÉREOS	633	839
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	49	43
VIVIENDA (Propiedad)	105	146
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	168	108
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	626	487
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	167	120
TRANSPORTES POR CARRETERA	113	183
TOTAL	12.577	14.443

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

3.3. TIPOS DE RESOLUCIONES DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Tabla 7: Resolución de las solicitudes de arbitraje: 2019-2020

Tipo de resolución	2019	2020
Laudo	18.358	9.312
Mediación	16.232	14.791
Archivada	12.577	14.443
Archivadas otras	2.149	3.559
Desestimadas	2.558	1.462
Trasladadas	3.845	1.330
No admitidas	3.429	1.662

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

3.4. CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR LAS JUNTAS ARBITRALES

Tabla 8: Clasificación de laudos por las Juntas Arbitrales de Consumo 2019-2020

Clasificación de los laudos	2019	2020
Estimatorios	12.682	7.261
Desestimatorios	4.445	1.536
Conciliatorios	1.231	515

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Tabla 9: Clasificación de los laudos por ámbito geográfico: 2020

Juntas Arbitrales	Estimatorios	Desestimatorios	Conciliatorios
ARAGÓN (autonómica)	435	69	3
ASTURIAS (autonómica)	37	39	3



Tabla 9: Clasificación de los laudos por ámbito geográfico: 2020

Juntas Arbitrales	Estimatorios	Desestimatorios	Conciliatorios
BALEARES (autonómica)	595	149	79
CANARIAS (autonómica)	16	10	1
CANTABRIA (autonómica)	214	111	26
CATALUÑA (autonómica)	1.085	112	36
MADRID (autonómica)	486	239	14
EXTREMADURA (autonómica)	86	28	12
GALICIA (autonómica)	2.172	121	186
MURCIA (autonómica)	458	188	22
PAÍS VASCO (autonómica)	375	81	14
ALICANTE (provincial)	131	32	9
ALMERÍA (provincial)	34	9	10
CÁDIZ (provincial)	58	25	12
CÓRDOBA (provincial)	27	14	7
GRANADA (provincial)	26	19	5
JAÉN (provincial)	52	27	0
MANCOMUNIDAD DE CONSUMO HENARES- JARAMA	14	1	0
ALCALÁ DE HENARES (municipal)	6	5	4
ALCOBENDAS (municipal)	4	2	2
ÁVILA (municipal)	17	24	12
AVILÉS (municipal)	14	4	8
BADALONA (municipal)	13	2	0
BARCELONA (municipal)	188	27	0
CÁDIZ (municipal)	28	17	5
CÓRDOBA (municipal)	42	9	1
GIJÓN (municipal)	45	16	3
HUELVA (municipal)	17	3	0
JAÉN (municipal)	48	7	0
LEÓN (municipal)	44	14	4
L'HOPITALET DE LLOBREGAT (municipal)	26	5	0
LLEIDA (municipal)	13	2	10
MADRID (municipal)	166	54	0
MATARÓ (municipal)	1	0	1
SABADELL (municipal)	86	13	1
SALAMANCA (municipal)	75	18	4
SEGOVIA (municipal)	3	3	3
TERRASA (municipal)	6	1	0
VALLADOLID (municipal)	73	18	15
VILAFRANCA DEL PENEDÉS (municipal)	11	3	3
VITORIA (municipal)	18	2	0
JUNTA ARBITRAL NACIONAL	16	13	0
TOTAL	7.261	1.536	515
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			



MINISTERIO
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO