



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO

# Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2021



## 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 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 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
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



**Tabla 1: Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial**

JUNTA ARBITRAL	ÁMBITO TERRITORIAL	Nº DE HABITANTES ATENDIDOS
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 2021, 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

**Tabla 2: Evolución de las solicitudes recibidas y atendidas por el sistema arbitral: 2019-2021**

AÑO	RECIBIDAS	ATENDIDAS
2019	59.835	59.148
2020	52.823	46.559
<b>2021</b>	<b>43.086</b>	<b>47.880</b>

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



<b>Tabla 3: Gestión de solicitudes recibidas y resueltas</b>		
<b>ÁMBITO TERRITORIAL</b>	<b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>SOLICITUDES RESULETAS</b>
<b>CC.AA DE ANDALUCÍA</b>		
ALMERÍA (provincial)	319	287
CÁDIZ (provincial)	496	323
CÓRDOBA (provincial)	210	214
JAÉN (provincial)	293	304
HUELVA (provincial)	90	118
GRANADA (provincial)	172	125
SEVILLA (provincial)	732	505
CÁDIZ (municipal)	89	89
CÓRDOBA (municipal)	226	206
EL EJIDO	176	167
HUELVA (municipal)	29	29
JAÉN (municipal)	164	154
MÁLAGA (municipal)	120	130
SEVILLA (municipal)	324	291
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.440</b>	<b>2.942</b>
<b>CC.AA DE ARAGÓN</b>		
ARAGÓN (autonómica)	1.791	1.554
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1.791</b>	<b>1.554</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>		
ASTURIAS (autonómica)	420	375
AVILÉS (municipal)	48	45
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>468</b>	<b>420</b>
<b>CC.AA DE ILLES BALEARS</b>		
BALEARES (autonómica)	1.529	1.571
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1.529</b>	<b>1.571</b>
<b>CC.AA DE CANTABRIA</b>		
CANTABRIA (autonómica)	1.752	1.632
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1.752</b>	<b>1.632</b>
<b>CC.AA DE CASTILLA Y LEÓN</b>		
CASTILLA-LEÓN (autonómica)	2.503	2.635
ÁVILA (municipal)	191	164
BURGOS (municipal)	1.211	922
SALAMANCA (municipal)	154	157
SEGOVIA (municipal)	73	61
SORIA (municipal)	11	11
VALLADOLID (municipal)	244	225
ZAMORA (municipal)	8	9
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>4.395</b>	<b>4.184</b>
<b>CC.AA DE CASTILLA-LA MANCHA</b>		
CASTILLA-LA MANCHA (autonómica)	425	872
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>425</b>	<b>872</b>
<b>CCAA. DE CATALUNYA</b>		
BADALONA (municipal)	165	165
BARCELONA (municipal)	912	1.235



<b>Tabla 3: Gestión de solicitudes recibidas y resueltas</b>		
<b>ÁMBITO TERRITORIAL</b>	<b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>SOLICITUDES RESULETAS</b>
<b>CC.AA DE ANDALUCÍA</b>		
L'HOPITALET DE LLOBREGAT (municipal)	30	60
MATARÓ(municipal)	208	216
SABADELL (municipal)	566	531
TERRASA (municipal)	1.250	1.260
VILAFRANCA DEL PENEDÉS (municipal)	42	50
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>3.173</b>	<b>3.517</b>
<b>CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA</b>		
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	27	19
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>27</b>	<b>19</b>
<b>CC.AA DE EXTREMADURA</b>		
EXTREMADURA (autonómica)	451	407
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>451</b>	<b>407</b>
<b>CC.AA DE GALICIA</b>		
GALICIA (autonómica)	9.562	9.489
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>9.562</b>	<b>9.489</b>
<b>CC.AA DE LA RIOJA</b>		
LA RIOJA (autonómica)	286	277
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>286</b>	<b>277</b>
<b>COMUNIDAD DE MADRID</b>		
COMUNIDAD DE MADRID (autonómica)	12.323	16.801
MANCOMUNIDAD DE CONSUMO HENARES-JARAMA (mancomunidad)	74	51
ALCALÁ DE HENARES (municipal)	102	119
MADRID (municipal)	409	731
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>12.908</b>	<b>17.702</b>
<b>JUNTA NACIONAL</b>		
JUNTA NACIONAL	333	659
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>333</b>	<b>659</b>
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>		
NAVARRA (autonómica)	263	289
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>263</b>	<b>289</b>
<b>PAÍS VASCO</b>		
PAÍS VASCO (autonómica)	1.069	1.126
VITORIA (municipal)	20	27
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>1.089</b>	<b>1.153</b>
<b>COMUNIDAD VALENCIANA</b>		
ALICANTE (provincial)	923	950
CASTELLÓN (provincial)	271	243
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>1.194</b>	<b>1.193</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43.086</b>	<b>47.880</b>

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

### 3.2. SOLICITUDES DE ABITRAJE



**Tabla 4: Solicitudes de arbitraje 2019-2021**

Año	Empresas adheridas al SAC	Empresas no adheridas al SAC
2019	30.273	24.692
2020	17.836	22.052
2021	15.874	10.472

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

**Tabla 5: Solicitudes de arbitraje según sector económicos y empresas adheridas al sistema arbitral y no adheridas**

Sector económico	Empresas adheridas	Empresas no adheridas
Agencia de viajes	23	648
Agua	131	93
Alimentación/bebidas	63	79
Automóvil reparación	60	453
Automóviles (venta)	16	362
Calzado, marroquinería y viaje	60	196
Compañías de seguros	11	272
Correos	362	44
Electricidad (contratación y suministros)	2117	630
Electricidad (SAT)	53	119
Electrodomésticos (SAT)	79	214
Electrodomésticos (venta)	192	268
Enseñanza	42	209
Farmacia	21	37
Gas	380	219
Hostelería	15	166
Informática y electrónica (compra)	351	265
Informática y electrónica (reparación)	151	176
Juguetes	105	29
Muebles	121	381
Otros industriales	71	267
Otros servicios	244	1080
Perfumería	14	33
Productos droguería	4	32
Reparación hogar	42	231
Restauración	19	109
Ropa, confección y piel	78	260
Sanidad privada	5	333
Sanidad pública	0	27
Servicios bancarios	1	370
Servicios intermediación financiera	0	114
Tele proveedores de internet	1492	140
Teléfono fijo	4259	733
Teléfono móvil	5023	634
Televisión de pago	118	45
Tintorería	81	116
Transportes aéreos	9	407



<b>Tabla 5: Solicitudes de arbitraje según sector económicos y empresas adheridas al sistema arbitral y no adheridas</b>		
<b>Sector económico</b>	<b>Empresas adheridas</b>	<b>Empresas no adheridas</b>
Transportes por carretera	3	186
Transportes por carreteras	0	8
Transportes por ferrocarril	58	6
Venta por correo	6	324
Vivienda (arrendamiento)	4	87
Vivienda (propiedad)	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>15.874</b>	<b>10.472</b>

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

<b>Tabla 6: Desglose de solicitudes de Arbitraje rechazadas según sector económico por no aceptación de la empresa: 2019-2020</b>			
<b>Sectores económicos</b>	<b>Nº Solicitudes rechazadas 2019</b>	<b>Nº Solicitudes rechazadas 2020</b>	<b>Nº Solicitudes rechazadas 2021</b>
Agencia de viajes	457	1.397	904
Agua	60	95	43
Automóviles (venta)	583	479	476
Automóvil reparación	847	407	613
Compañías de seguros	250	274	255
Correos	41	77	69
Electricidad (SAT)	127	67	52
Electrodomésticos (SAT)	302	206	213
Enseñanza	207	367	274
Farmacia	16	19	19
Gas	396	221	308
Hostelería	233	311	198
Reparación hogar	239	89	300
Sanidad pública	9	15	82
Sanidad privada	219	380	634
Servicios bancarios	262	233	414
Teléfono fijo	623	526	351
Tintorería	82	32	111
Transportes por carreteras	7	5	154
Venta por correo	253	570	280
Vivienda (arrendamiento)	99	97	104
Alimentación/bebidas	64	93	83
Informática y electrónica (compra)	459	246	405
Calzado, marroquinería y viaje	152	206	82
Electrodomésticos (venta)	468	353	460
Juguetes	37	31	45
Muebles	583	325	628
Perfumería	11	21	29
Productos droguería	18	7	26
Ropa, confección y piel	274	153	180
Otros industriales	635	611	725





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

Sectores económicos	Nº Solicitudes rechazadas 2019	Nº Solicitudes rechazadas 2020	Nº Solicitudes rechazadas 2021
Otros servicios	1.270	1.282	7154
Restauración	109	85	57
Teléfono móvil	1.104	3.129	454
Tele proveedores de internet	153	100	88
Televisión de pago	67	8	21
Transportes aéreos	633	839	813
Transportes por ferrocarril	49	43	9
Vivienda (propiedad)	105	146	89
Informática y electrónica (reparación)	168	108	231
Electricidad (contratación y suministros)	626	487	472
Servicios intermediación financiera	167	120	89
Transportes por carretera	113	183	113
<b>TOTAL</b>	<b>12.577</b>	<b>14.443</b>	<b>18.107</b>

**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: 2019-2021**

TIPO DE RESOLUCIÓN	2019	2020	2021
Laudo	18.358	9312	11.948
Mediación	16.232	14.791	10.250
Archivada	12.577	14.443	18.107
Archivadas otras	2149	3559	1600
Desestimadas	2558	1462	2019
Trasladadas	3845	1330	1887
No admitidas	3429	1662	2069

**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 7: Clasificación de laudos por las Juntas Arbitrales de Consumo 2019-2021**

CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS	2019	2020	2021
Estimatorios	12.682	7261	8905
Desestimatorios	4445	1536	2228
Conciliatorios	1231	515	815

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