



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	RESUELTAS
2019	59.835	59.148
2020	52.823	46.559
<b>2021</b>	60.555	65.245

**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>3440</b>	<b>2942</b>
<b>CC.AA DE ARAGÓN</b>		
ARAGÓN (autonómica)	1791	1554
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1791</b>	<b>1554</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>		
ASTURIAS (autonómica)	420	375
AVILÉS (municipal)	48	45
GUIJON (municipal)	367	327
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>835</b>	<b>747</b>
<b>CC.AA DE ILLES BALEARS</b>		
BALEARES (autonómica)	1529	1571
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1529</b>	<b>1571</b>
<b>CC.AA DE CANTABRIA</b>		
CANTABRIA (autonómica)	1752	1632
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1752</b>	<b>1632</b>
<b>CC.AA DE CASTILLA Y LEÓN</b>		
CASTILLA-LEÓN (autonómica)	2503	2635
ÁVILA (municipal)	191	164
BURGOS (municipal)	1211	922
LEÓN (municipal)	929	537
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>5324</b>	<b>4721</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>		



<b>Tabla 3: Gestión de solicitudes recibidas y resueltas</b>		
<b>ÁMBITO TERRITORIAL</b>	<b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>SOLICITUDES RESULETAS</b>
CATALUNYA (Autonómica)	12.005	12.005
BADALONA (municipal)	165	165
BARCELONA (municipal)	912	1235
L'HOPITALET DE LLOBREGAT (municipal)	30	60
MATARÓ(municipal)	208	216
SABADELL (municipal)	566	531
TERRASA (municipal)	1250	1260
VILAFRANCA DEL PENEDÉS (municipal)	42	50
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>15.474</b>	<b>15.741</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)	9562	9489
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>9562</b>	<b>9489</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>CC.AA DE MURCIA</b>		
COMUNIDAD DE MURCIA (Autonómica)	2435	2760
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>2435</b>	<b>2760</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)	1069	1126
VITORIA (municipal)	20	27
<b>TOTAL GESTIÓN</b>	<b>1089</b>	<b>1153</b>
<b>COMUNIDAD VALENCIANA</b>		
VALENCIA (Autonómica)	1437	1517
ALICANTE (provincial)	923	950
CASTELLÓN (provincial)	271	243



Tabla 3: Gestión de solicitudes recibidas y resueltas		
ÁMBITO TERRITORIAL	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES RESULETAS
TOTAL GESTIÓN	2631	2710
TOTAL GENERAL	60.555	65.245

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

### 3.2. SOLICITUDES DE ABITRAJE POR SECTORES ECONÓMICOS

Es necesario aclarar que los totales de las tablas 4, 5 y 6 no reflejan el total de las solicitudes recibidas identificadas en la tabla 3, al no proporcionar datos algunas juntas arbitrales en el apartado sector económico sobre el que se requiere el arbitraje.

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	21.362	20.506

**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	51	1.737
Agua	242	159
Alimentación/bebidas	77	500
Automóvil reparación	71	635
Automóviles (venta)	25	686
Calzado, marroquinería y viaje	65	897
Compañías de seguros	13	1.037
Correos	461	56
Electricidad (contratación y suministros)	3.375	1.104
Electricidad (SAT)	60	144
Electrodomésticos (SAT)	90	329
Electrodomésticos (venta)	203	607
Enseñanza	52	407
Farmacia	23	50
Gas	662	520
Hostelería	27	384
Informática y electrónica (compra)	373	428
Informática y electrónica (reparación)	159	214
Juguetes	106	48
Muebles	133	631
Otros industriales	93	638
Otros servicios	267	1.891



<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>
Perfumería	4	42
Productos droguería	4	34
Reparación hogar	46	261
Restauración	23	158
Ropa, confección y piel	85	362
Sanidad privada	7	535
Sanidad pública	0	28
Servicios bancarios	2	434
Servicios intermediación financiera	0	119
Tele proveedores de internet	2.695	264
Teléfono fijo	5.288	925
Teléfono móvil	6.262	936
Televisión de pago	124	47
Tintorería	83	140
Transportes aéreos	16	2.090
Transportes por carretera	9	269
Transportes por carreteras	0	8
Transportes por ferrocarril	71	33
Venta por correo	10	375
Vivienda (arrendamiento)	5	168
Vivienda (propiedad)	0	176
<b>TOTAL</b>	<b>21.362</b>	<b>20.506</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	1328
Agua	60	95	82
Automóviles (venta)	583	479	682
Automóvil reparación	847	407	745
Compañías de seguros	250	274	572
Correos	41	77	98
Electricidad (SAT)	127	67	69
Electrodomésticos (SAT)	302	206	285
Enseñanza	207	367	387
Farmacia	16	19	23
Gas	396	221	387
Hostelería	233	311	315
Reparación hogar	239	89	331
Sanidad pública	9	15	84
Sanidad privada	219	380	752
Servicios bancarios	262	233	451





**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
Teléfono fijo	623	526	467
Tintorería	82	32	126
Transportes por carreteras	7	5	159
Venta por correo	253	570	332
Vivienda (arrendamiento)	99	97	151
Alimentación/bebidas	64	93	233
Informática y electrónica (compra)	459	246	524
Calzado, marroquinería y viaje	152	206	336
Electrodomésticos (venta)	468	353	633
Juguetes	37	31	86
Muebles	583	325	763
Perfumería	11	21	34
Productos droguería	18	7	28
Ropa, confección y piel	274	153	233
Otros industriales	635	611	914
Otros servicios	1.270	1.282	7606
Restauración	109	85	78
Teléfono móvil	1.104	3.129	702
Tele proveedores de internet	153	100	207
Televisión de pago	67	8	21
Transportes aéreos	633	839	1209
Transportes por ferrocarril	49	43	25
Vivienda (propiedad)	105	146	142
Informática y electrónica (reparación)	168	108	259
Electricidad (contratación y suministros)	626	487	862
Servicios intermediación financiera	167	120	111
Transportes por carretera	113	183	150
<b>TOTAL</b>	<b>12.577</b>	<b>14.443</b>	<b>22.982</b>

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

Atendiendo a los datos el 62,0% de las solicitudes de arbitraje han sido aceptadas frente el 38,0% que fueron rechazadas.

### 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	15.046
Mediación	16.232	14.791	17.710
Archivada	12.577	14.443	22.982



<b>Tabla 7: Resolución de las solicitudes de arbitraje: 2019-2021</b>			
<b>TIPO DE RESOLUCIÓN</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Archivadas otras	2149	3559	2125
Desestimadas	2558	1462	2631
Trasladadas	3845	1330	2391
No admitidas	3429	1662	2360
<b>Fuente:</b> Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			

### 3.4. CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR LAS JUNTAS ARBITRALES

<b>Tabla 7: Clasificación de laudos por las Juntas Arbitrales de Consumo 2019-2021</b>			
<b>CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Estimatorios	12.682	7261	11.352
Desestimatorios	4445	1536	2.734
Conciliatorios	1231	515	960
<b>Fuente:</b> Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			