MEMORIA DE ACTIVIDADES JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 2025

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2025

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Biblioteca virtual

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

comunidad.madrid/publicamadrid

INDICE

I. NOTA INTRODUCTORIA. 4
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 6
II.1. MISIÓN 6
II.2. VISIÓN....6
II.3. VALORES 6
III. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA 7
III.1. OTRAS FUNCIONES....9
III.2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA....10
IV. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2025. 10
IV .1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE 10
IV.1.a). Solicitudes De Arbitraje Presentadas. 10
IV.1.b). Solicitudes De Arbitraje. Medio De Presentación. 18
IV.1.c). Solicitudes De Arbitraje Tramitadas. 19
IV.1.d). Recursos Contra Inadmisiones....22
IV.1.e). Recursos De Reposición....22
IV.1.f). Quejas, Transparencia, Defensor Del Pueblo. 23
IV.1.g). Laudos Dictados. 23
IV .2. AUDITORIA DE TRAMITACIÓN. PLAZOS DE GESTIÓN 25
IV .3. ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO 27
IV .4. CONVENIOS DE COLABORACIÓN....30
IV.4.a). Convenios Para Garantizar El Funcionamiento De La Junta Arbitral....30
lV.4.b). Convenios De Cooperación, Difusión Y Participación Con Diferentes Ayuntamientos....32
lV.4.c). Convenio Constitutivo De La Junta Arbitral De Consumo De La Comunidad De Madrid. 32
IV.1.c). Convenios constitutivos de Juntas Arbitrales de carácter local de la Comunidad de Madrid. 33
IV.1.d). Convenio con la asociación “Confianza on Line” para impulsar la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales en materia de comercio electrónico y sobre la protección de los consumidores....33
V. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL....34
VI. RECURSOS HUMANOS 35
VII. FORMACIÓN....36
VIII. DIFUSIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. 37
VIII .1. CAMPAÑA DE PROMOCIÓN RADIOFÓNICA 37
VIII .2. EDICION DE FOLLETOS Y TARJETONES DIVULGATIVOS 37
VIII .3. PUBLICACIONES SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA JUNTA 38
IX. RÉGIMEN JURÍDICO. 38

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Origen de las solicitudes.....19
Gráfico 2. Solicitudes de arbitraje resueltas 19
Gráfico 3. Solicitudes de arbitraje finalizadas.....21
Gráfico 4. Recursos de reposición 23
Gráfico 5. Laudos dictados. 24
Gráfico 6 Ratio Solicitudes presentadas/tramitadas/número de empleados activos 36

Tabla 1 Sectores más demandados.....11
Tabla 2 Sectores y subsectores 16
Tabla 3 Motivos y submotivos.....18
Tabla 4. Solicitudes de arbitraje según medio de presentación.....18
Tabla 5 Promedio de resolución por tipología 25
Tabla 6 Efectivos según categorías profesionales 35

I. NOTA INTRODUCTORIA.

Durante el año 2025 se produjeron tres acontecimientos de suma trascendencia para el arbitraje de consumo en la Comunidad de Madrid.

- En febrero de 2025 concluye la vigencia del convenio entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad (actualmente Consejería de Economía, Hacienda y Empleo) y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo (actualmente Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda), en materia de consumo.

- En marzo de 2025 se produce la plena vigencia del Real Decreto 713/2024 con la desaparición de las ofertas públicas limitadas de adhesión al sistema arbitral de consumo.

- Se publica la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid que determina, en su disposición adicional tercera la desaparición del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo que pasará, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la norma a integrarse en la estructura orgánica de su Consejería de adscripción con rango de subdirección general. Será finalmente el Decreto 56/2026, de 3 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, la norma que consumará la extinción del Instituto, con la derogación de su Decreto de creación y la aludida integración en la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la nueva subdirección general.

Desde la creación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, su Consejo de Administración venía aprobando las sucesivas memorias de actividades correspondientes a cada uno de los ejercicios. En ellas se relataban las diferentes actuaciones llevadas a cabo por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid a la que el Instituto daba soporte administrativo. La Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo en su artículo 38, obliga a las entidades acreditadas de resolución de conflictos en materia de consumo a hacer públicos los informes relativos a su actividad. Obligación que se venía cumpliendo, por parte de la Comunidad de Madrid, con la difusión de las Memorias aprobadas por el Consejo. De este modo, la celebrada el 5 de julio de 2025 fue la última de las reuniones del Consejo de Administración y la publicada tras su aprobación por aquél, la última de sus memorias de actuación.

Desaparecido el Instituto, se pretende, con la publicación de la presente memoria, dar cumplimiento a la citada obligación de publicidad.

El reglamento de funcionamiento del sistema arbitral, aprobado por medio del Real Decreto 713/2024 vigente en la mayoría de sus extremos desde el mes de agosto del año de su aprobación, determina que la competencia para conocer sobre las solicitudes de arbitraje presentadas por los ciudadanos corresponde, en aquellos supuestos en que dos o más juntas arbitrales despliegan sus actuaciones sobre el mismo lugar, a la que tenga inferior ámbito territorial. En el territorio de la Comunidad de Madrid existen en la actualidad (sin contar a la Junta Arbitral Nacional) cuatro juntas. Tres de ámbito municipal: Alcalá de Henares, Alcobendas y Madrid y una de ámbito autonómico.

Hasta febrero de 2025, el criterio de distribución de las solicitudes de arbitraje entre la junta arbitral autonómica y la del Ayuntamiento de Madrid, se venía rigiendo por lo establecido en el convenio que vinculaba a ambas administraciones y que hemos referenciado más arriba. El convenio, contra lo dispuesto en la normativa aplicable durante toda su vigencia, determinaba (respecto a la asignación de la junta competente) el criterio de presentación. De este modo, cada una de las dos juntas asumiría el conocimiento de aquellas solicitudes que se hubieran presentado en el registro de la administración a la que estaban adscritas.

Con la conclusión de la vigencia del convenio de colaboración resultaba imprescindible acordar entre ambas instituciones un protocolo de gestión de las solicitudes de arbitraje, entendiendo ambas partes que no existía cobertura normativa para mantener el criterio contenido en el convenio. Las conversaciones mantenidas dieron lugar (partiendo de las diferentes apreciaciones de cada una de las organizaciones acerca de la naturaleza jurídica de los formularios y documentos usualmente utilizados) a un acuerdo cuya aplicación se implementó a partir de marzo de 2025 y que consiste, en esencia en lo siguiente:

- La JAC municipal de Madrid asume la competencia de aquellas solicitudes presentadas por interesados con domicilio en su término municipal con entrada en el registro de la junta autonómica y que se hayan realizado en algunos de los siguientes formularios o documentos:

    - Formulario telemático 136F1 denominado “Reclamación de consumo. En caso de que el reclamante opte por el arbitraje, la presentación de este formulario es equivalente a la presentación de una solicitud de arbitraje”. Cuando el interesado opte por el arbitraje.

    - Formulario 206F1 denominado “Solicitud de arbitraje”.

- La JAC de la Comunidad de Madrid, por su parte, asume la competencia en los siguientes supuestos:

    - Solicitudes de arbitraje presentadas en cualquier otro formulario y en formato no telemático.
    - Hojas del sistema unificado de reclamaciones de la Comunidad de Madrid en las que el interesado haya marcado lo opción de solicitud de arbitraje.
    - Solicitudes de arbitraje presentadas en cualquier formato contra al Canal de Isabel II.
    - Solicitudes de arbitraje contra empresas adheridas al código de conducta de “Confianza on Line”.

En el marco de las conversaciones entre ambas administraciones, se introdujeron determinadas modificaciones en el citado formulario 136F1. Se perseguía con ellas evitar la recepción de solicitudes de arbitraje en los casos en que la voluntad de los interesados es presentar una reclamación de consumo con una finalidad distinta (la intermediación con la empresa, la explicación de determinadas actuaciones comerciales, la realización de actuaciones de inspección, la sanción de determinadas conductas, etc.). Se advierte ahora, en diferentes momentos de la formalización de la reclamación y en distintos lugares del formulario que, en caso de solicitar el arbitraje, la naturaleza del procedimiento se ajustaría a las disposiciones aplicables en esa materia. De modo que se señala que la solicitud puede ser inadmitida en determinadas circunstancias, que si la reclamación se dirige a una empresa no adherida al sistema arbitral y ésta rechaza el sometimiento al conflicto, se procederá al archivo del expediente, que existen vías de reclamación específicas en determinados sectores (financiero, transporte aéreo) que pueden resultar más efectivas,

que si tiene su residencia en los domicilios de Alcalá, Alcobendas o Madrid, la competencia para conocer de su solicitud corresponde a las respectivas juntas arbitrales municipales y que la aceptación del arbitraje por ambas partes impide plantear el mismo conflicto ante los tribunales siendo el laudo de obligado cumplimiento para ellas.

El número de solicitudes de arbitraje presentadas a través del formulario 136F1 fue durante el ejercicio de 2024 de 12.185 (un 70% del total). Las modificaciones obradas en el documento han provocado el efecto pretendido de forma notable. Así, en el ejercicio de 2025, se ha presentado un total de 7130 solicitudes a través del formulario 136F1 que suponen el 58% del total.

La notable disminución del número de solicitudes tramitadas tiene que ver con esa circunstancia.

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

II.1. MISIÓN

La misión de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid es gestionar el sistema arbitral de consumo en su ámbito competencial y asumir funciones esenciales en la materia como, entre otras, la coordinación y la cooperación con otras Administraciones competentes, el fomento del sistema arbitral de consumo y la ejecución de acciones de formación, información y extensión del sistema entre administraciones, consumidores, empresas, profesionales y organizaciones que los representan.

II.2. VISIÓN

Ser un órgano de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, que busca la mejora continua, la eficacia, la eficiencia, la transparencia, cooperador con las juntas arbitrales autonómicas, locales y nacional, a través de un equipo humano profesional, motivado y comprometido con altos valores éticos, promoviendo el uso efectivo de la vía arbitral como medio alternativo a los juzgados y tribunales ordinarios y a los departamentos mediadores y sancionadores de las administraciones competentes en materia de consumo.

II.3. VALORES

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se apoya en seis principios básicos:

1. Independencia: Independencia de los árbitros en la adopción de los laudos emitidos, actuando con plena autonomía y competencia.

2. Imparcialidad: Objetividad en la valoración de los hechos, de una manera neutral frente a las partes en el proceso.

3. Transparencia: Transparencia en la gestión y en la organización de la Junta, asumiendo el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

4. Eficacia: Capacidad para lograr los objetivos propuestos con un uso ajustado de los recursos puestos a su disposición.

5. Equidad: Valoración de las circunstancias de las partes en los arbitrajes en el proceso de deliberación previa a la emisión de los laudos.

6. Rapidez: Resolución de las solicitudes de arbitraje presentadas en el plazo establecido por las disposiciones de aplicación.

Estos seis principios desarrollan a su vez otros valores, como son:

- Integridad: Responsabilidad y congruencia en la realización del trabajo profesional.
- Innovación: Actitud de iniciativa, creatividad, disposición al cambio y a asumir nuevos retos, identificando y aprovechando las oportunidades.
- Compromiso: Actitud proactiva, identificada con la misión y visión.
- Eficiencia: Conseguir los objetivos al mínimo coste.
- Competencia profesional: Obligación de desarrollo del trabajo con conocimiento, especialización y compromiso de mejora continua y formación permanente.
- Motivación: Ambiente que propicie compartir las metas y aspiraciones, en un marco de credibilidad, confianza, respeto y tolerancia.

III. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Corresponde a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid el ejercicio de las competencias atribuidas por la legislación a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo.

Las funciones de la junta son la que se relacionan en el artículo 6 del reglamento que regula el sistema arbitral de consumo, aprobado por medio del Real Decreto 713/2024 de 23 de julio:

a. Fomentar el arbitraje de consumo entre consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

b. Conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sobre las que resulte competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 25, así como conceder y retirar el distintivo de empresario adherido.

c. Gestionar y mantener actualizados, en su ámbito de actuación, los datos de los empresarios que hayan efectuado ofertas públicas de adhesión, mientras estas se encuentren en vigor.

d. Comunicar al Ministerio con competencias en materia de consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

e. Elaborar y actualizar la lista de las personas acreditadas como árbitros.

f. Facilitar una solución consensuada entre el consumidor o usuario que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado siempre que se considere objetivamente posible, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral.

g. Admitir o inadmitir y, en su caso, archivar las solicitudes de arbitraje recibidas, así como impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

h. Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales.

i. Publicar en su portal de internet información anual sobre la actividad desarrollada conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

j. Publicar los laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

k. Poner a disposición de los consumidores y empresarios formularios de solicitud de arbitraje, de contestación y de aceptación de esta, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

l. Cualquier otra actividad relacionada con el desarrollo de las funciones que le son propias.

En fecha 25 de febrero de 1993, el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, suscribieron un Acuerdo para la constitución de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

Con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, suscribieron un convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (BOE nº 49, de 26 de febrero de 2021), en cumplimiento de la regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su disposición adicional octava. El convenio tiene una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales.

Concluida la vigencia del pacto, con fecha 17 de marzo de 2025 se suscribió el Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito. El instrumento convencional establece una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, que se formalizará mediante adenda.

La Junta se adscribe a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Subdirección General de Arbitraje de Consumo, dependiente de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, de conformidad con lo previsto en el artículo 23.2.h) del Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo en la redacción dada por el Decreto 56/2026, de 3 de junio, del Consejo de Gobierno, que lo modifica.

III.1.OTRAS FUNCIONES

Además de las citadas, la Junta Arbitral de Consumo y la Subdirección General de Arbitraje de Consumo asumen aquellas que desempeñaba del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo hasta su desaparición:

- Promover la realización de estudios, trabajos y publicaciones en materia de arbitraje de consumo.
- Realizar acciones de formación de los miembros de los colegios arbitrales de consumo de la junta arbitral regional de consumo y de las juntas arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid.
- Ejercer de órgano de coordinación con las juntas arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid y con otras juntas arbitrales de otros ámbitos territoriales.
- Impulsar y desarrollar el sistema arbitral de consumo en el ámbito local.
- Promover e impulsar la adhesión de empresas, profesionales, organizaciones de consumidores y de empresarios al sistema arbitral de consumo y propiciar, en los términos previstos en la normativa autonómica, la adhesión de organismos o entidades públicas de la Comunidad de Madrid y de las corporaciones locales que presten servicios u ofrezcan bienes en régimen de derecho privado.
- Ejercer de órgano de coordinación con los servicios de consumo de la Comunidad de Madrid y de otras administraciones.
- Ejercer de órgano de coordinación con los órganos jurisdiccionales del orden civil, penal o contencioso-administrativo, con el Ministerio Fiscal y con los órganos constitucionales.
- Promover la adopción por empresarios, profesionales o asociaciones de códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor en los que se favorezca la adhesión al sistema arbitral de consumo.
- impulsar la creación de colegios arbitrales especializados en sectores concretos en los que participen los órganos administrativos autonómicos competentes por razón de la materia.
- Modernizar e incorporar nuevas tecnologías al sistema arbitral de manera que se favorezca la rapidez y agilidad del arbitraje de consumo y la coordinación con otros organismos u organizaciones.

III.2.ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Según dispone el artículo 5 del reglamento que regula el sistema arbitral de consumo, aprobado por medio del Real Decreto 713/2024 de 23 de julio, las juntas arbitrales de consumo están integradas por su presidente y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

El presidente y el secretario de la junta arbitral de consumo serán designados por la administración de la que dependa la junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la junta arbitral de consumo.

Mediante Orden de 21 de noviembre de 2023, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, se nombraron presidente y secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y se designaron sus suplentes. La Orden de 1 de junio de 2024, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo instrumentó el cese y nombramiento de suplentes del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El 25 de abril de 2025, se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid la Orden de 11 de abril de 2025, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se nombran secretarias suplentes de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

IV. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2025.

IV .1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

IV.1.a). Solicitudes De Arbitraje Presentadas.

Durante 2025 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid un total de 12.360 solicitudes de arbitraje de consumo, frente a las 17.527 formuladas en 2024, lo que supone un decremento próximo al 30%.

El progresivo incremento en el número de solicitudes de arbitraje experimentado en los últimos años debido, sin duda, al cambio de modelo de hojas de reclamaciones en la Comunidad de Madrid, establecido en el año 2017, mediante Orden de 3 de febrero, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid y a la implementación de sistemas de presentación telemática de reclamaciones y solicitudes de arbitraje, se ha visto frenado, como advertimos en nuestra nota introductoria, por la modificación del formulario telemático de reclamación de consumo que está permitiendo que progresivamente, la junta arbitral entre a conocer exclusivamente de aquellos asuntos en los que los usuarios, de modo plenamente informado, así lo requieran y solo en relación a aquellas materias sobre las que puede resolver.

El modelo de hoja de reclamaciones se enmarca en el Sistema Unificado de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid y constituye una singularidad dentro del derecho autonómico comparado, que posibilita al consumidor/reclamante la presentación, alternativamente, de una reclamación o de una solicitud de arbitraje, con las diferentes consecuencias jurídicas que ello implica. Los formularios telemáticos emulan ese modelo permitiendo también la “conversión” de las reclamaciones en solicitudes de arbitraje.

Mientras que la reclamación no está sometida a un procedimiento expresamente regulado, en tanto que se encuentra en los límites difusos de lo que se ha venido a denominar intermediación voluntaria, el Sistema Arbitral de Consumo tiene un regulación definida normativamente, con una tramitación circunscrita a plazos y notificación a las partes en el

proceso y con unas consecuencias derivadas de las decisiones adoptadas, laudos, al tratarse de resoluciones extrajudiciales, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

La reconfiguración de los formularios telemáticos de reclamación para adaptarlos mejor a los requerimientos de la normativa en materia de arbitraje, orientando adecuadamente a los consumidores para que elijan uno u otro sistema de forma consciente e informada está permitiendo una mejor adecuación de la actividad de la Junta.

Por lo que respecta a la agrupación por sectores de las solicitudes de arbitraje, en 2025 se presentaron solicitudes de arbitraje en los siguientes:

SECTORES	Nº
ALIMENTACIÓN	39
BIENES	3.468
REFORMAS DEL HOGAR	591
SERVICIOS	5.521
SUMINISTROS	2.479
VIVIENDA	262

Tabla 1 Sectores más demandados.

En cuanto a los sectores más reclamados, los servicios se sitúan, de nuevo este año, con la más alta incidencia del porcentaje total de las solicitudes presentadas con un 44,67 %, siendo el subsector Energía Eléctrica, (del sector Suministros) el más reclamado de la totalidad de subsectores con un 6.16% del total, fruto (sin duda) de las fluctuaciones de precio y los cambios normativos producidos a raíz de la volatilidad de la situación internacional. Es también reseñable que persiste la tendencia relativa a las reclamaciones relacionadas con el transporte de mercancías (mayoritariamente sobre paquetería) que alcanzan este año un 4,77% del total dado el aumento exponencial del comercio electrónico y de las actividades relacionadas con él.

En segundo término, aparece el sector bienes con un 28.06%.

El total de reclamaciones relativas a los suministros de gas y electricidad (10% del total), consolida la tendencia observada en anteriores ejercicios.

Los sectores y subsectores reclamados son los siguientes:

SECTOR	SUBSECTOR	
ALIMENTACIÓN: 39	Aperitivos	1
	Bebidas alcohólicas	3
	Bollería	3
	Cárnicos	5
	Dietéticos	3
	Frutas y verduras	1
	Pastas alimenticias	1
	Helados	1
	Lácteos	1

	Pescado fresco / congelado	3
	Precocinados	2
	Supermercados minoristas	1
	Varios	9
	Otros	5
SUMINISTROS: 2.479	Telefonía fija	6
	Telefonía móvil	147
	Telefonía de pago	15
	Servicio de acceso a Internet	464
	Paquetes integrados	70
	Otros servicios de comunicación	28
	Suministro de agua	273
	Energía eléctrica	762
	Gas butano / gasoil calefacción / Otros	160
	Gas	475
	Varios de suministro	79
SERVICIOS: 5.521	Agencia de viajes	198
	Alojamientos turísticos	181
	Aparcamientos	42
	Apuestas y loterías	10
	Arrendamientos vehículos con conductor	49
	Autoescuelas	16
	Bancos / Cajeros automáticos	139
	Bares / cafeterías / restaurantes	274
	Clínicas dentales	39
	Colegios profesionales	20
	Comercio minorista	5
	Correos y telégrafos	121
	Cuidado de niños	7
	Deportes y aficiones	225
	Enseñanza a distancia	18
	Enseñanza extranjero	1

	Enseñanza no reglada	173
	Enseñanza reglada	27
	Entidades financieras	4
	Espectáculos culturales / Ocio	386
	Ferrocarril	65
	Gasolineras	47
	Gestores energéticos	13
	Gestorías	38
	Grandes superficies	11
	Instaladores de gas	1
	Inversiones, pensiones y valores	2
	Mudanzas	24
	Ópticas y ortopedias	9
	Otros servicios de ocio	136
	Otros sistemas venta / promociones	33
	Peluquería / estética / piercing / Tatto	155
	Profesiones liberales	7
	Residencias de ancianos y cuidado a domicilio	11
	Sanidad privada	136
	Sanidad pública	4
	Sat	14
	Sat, telefonía y equipos informáticos	3
	Seguro multihogar	100
	Seguro sanitario	25
	Seguros de vida	3
	Seguros otros	75
	Seguros vehículos	57
	Servicios de alquiler vehículos	247
	Servicios de apoyo, investigación e intermediación	4
	Servicios de fotografía	9
	Servicios de infraestructuras de transporte	7
	Servicios financieros ahorro	11
	Servicios financieros créditos (no hipotecas ni créditos viv.)	49

	Servicios financieros créditos hipotecas y créditos vivienda	58
	Servicios funerarios	11
	Servicios limpieza del hogar	7
	Servicios para animales domésticos	44
	Servicios sanitarios	6
	Supermercados	132
	Taller reparación de automóvil	501
	Taller reparaciones otros bienes	18
	Taxi	17
	Tintorerías	51
	Transporte aéreo	273
	Transporte viajeros de autobús	27
	Transporte marítimo	5
	Tranvía, autobús, metro y suburbano	23
	Transporte de mercancías	590
	Venta fuera establecimiento comercial	1
	Ventas por internet	228
	Viaje combinado	4
	Varios de servicios	294
VIVIENDA: 262	Compraventa	51
	Alquiler / arrendamiento	158
	Apis / intermediarios	33
	Cooperativa / comunidad	1
	Comunidad de propietarios	12
	Multipropiedad	1
	VPO / VPP	1
	Varios de vivienda	5
BIENES: 3.468	Animales y plantas	31
	Aparatos eléctricos uso personal	130
	Artículos cuidado de bebe y niño	8
	Artículos de piel	14
	Artículos de decoración / hogar	78

	Ascensores	1
	Automóvil nuevo	141
	Automóvil usado	220
	Bienes comunes	21
	Calzado	178
	Cosméticos / Perfumería	80
	Droguería y limpieza	3
	Electrodomésticos gama blanca	353
	Electrodomésticos gama marrón	90
	Electrodomésticos otros	73
	Ferretería / bricolaje / menaje	50
	Herbolarios / parafarmacia	73
	Informática / accesorios	144
	Joyería / relojería / bisutería	118
	Juguetes	31
	Medicamentos con receta	3
	Muebles	468
	Óptica	26
	Otro transporte privado	4
	Papelería / librería	29
	Pieza repuestos y accesorios transporte	43
	Productos deportivos / artículos ocio	111
	Productos sanitarios / ortopédicos	12
	Tabaco	5
	Teléfono móvil y fijo / tarjetas telefónicas	439
	Textil	360
	Varios de bienes	131
REFORMAS DEL HOGAR: 591	Otros servicios de asistencia o reparaciones hogar	160
	Reformas comunidades propietarios	3
	Reparación de telefonía y equipos informáticos	32
	Alarmas	34
	Albañilería	23
	Reparaciones en el hogar: Calefacción	51

	Carpintería	26
	Cerrajeros	16
	Electricistas	13
	Fontanería	17
	Pintores	5
	Reparaciones en el hogar: piscinas, jardinería	10
	Sat electrodomésticos	40
	Talleres de reparación de vehículos a motor	107
	Varios reformas del hogar	54

Tabla 2 Sectores y subsectores

Los motivos y submotivos de las solicitudes de arbitraje se describen en el cuadro:

MOTIVO	SUBMOTIVO	
CONDICIONES DE VENTA: 3.110	Cambios / devoluciones	2040
	Demora en la entrega	238
	Información / garantía	2
	No atención en garantía	322
	No entrega factura / ticket / contrato	77
	No entrega garantía / g.incompleta	10
	Problemas de documentación	22
	Reparaciones continuas en garantía	65
	Varios de condiciones de venta	334
CONTRATOS: 816	Anulación / rescisión del contrato	271
	Cláusulas abusivas	27
	Incumplimiento del contrato	346
	Insatisfacción con indemnización	15
	Vario de contratos	157
PRECIOS: 1.935	Dinero a cuenta	118
	Factura incorrecta / gasto injustificado	1045
	No información de precios	15
	Precio desproporcionado	87
	Precio superior al informado	141
	Problemas con los medios de pago	41
	Rebajas y promociones	104

	Varios de precios	24
PRODUCTOS / SERVICIOS: 5.268	Defectos en la construcción	45
	Demora en servicio (Fraude 49.1 LEY 11/1998)	134
	Demora en reparación (Fraude 49.1 LEY 11/1998)	16
	Garantías y servicios postventas (49.2 LEY 11/1998)	34
	Negativa a prestación de servicio / venta	315
	Presupuesto	1
	Problemas con las piezas	53
	Productos / servicio no solicitado	61
	Reparación defectuosa	230
	Servicio defectuoso	3805
	Servicio mantenimiento	5
	Varios de productos / servicios	90
	Venta e objeto defectuosa	479
PUBLICIDAD: 97	Falta de información contractual	37
	Falta de información productos / etiquetado incorrecto	2
	Publicidad engañosa	56
	Varios de publicidad	2
TELECOMUNICACIONES: 481	Conducta comercial	26
	Facturación incorrecta	144
	Incumplimiento de contrato	64
	Información errónea	4
	Interrupción de la comunicación	2
	Negativa prestación de servicio	2
	No entrega documentación	2
	Portabilidad	16
	Problemas con el alta	13
	Problemas con el modem	2
	Problemas con la baja	64
	Problemas con la instalación	10
	Problemas con la línea	27
	Publicidad engañosa	3

	Servicio de atención al cliente	5
	Servicio no solicitado	22
	Tarificación adicional	2
	Varios de telecomunicaciones	73
VARIOS: 653	Cambio de proveedor	7
	Conducta comercial	419
	Falta de seguridad de productos	21
	Hola de reclamaciones	43
	Privacidad y protección de datos	42
	Problemas sanitarios o de higiene	50
	Tramitación de documentos	49
	Varios de varios	22

Tabla 3 Motivos y submotivos.

IV.1.b). Solicitudes De Arbitraje. Medio De Presentación.

En el siguiente gráfico se muestran las solicitudes de arbitraje, de acuerdo con el medio de presentación.

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES: Medio de presentación		
	N.º de solicitudes	%
Reclamaciones por internet (formularios telemáticos), de las cuales:	8.898	71.99 %
• Formulario de solicitud de arbitraje (206F1)	1.768	14,30 %
• Formulario de reclamación de consumo (136F1)	7.130	57,68 %
ORVE (Registro electrónico de las adm. pcas.)	1.575	12,74 %
Correo postal	562	4,55 %
En persona	1.258	10.18 %
SEDO (Registro electrónico interno de Cdad. de Madrid)	67	0.54 %
TOTAL	12.360	100 %

Tabla 4. Solicitudes de arbitraje según medio de presentación

En 2025 se ha producido un ligero descenso en porcentaje de presentación de solicitudes de arbitraje a través de Internet – 2.35 % respecto a 2024 (año en el que alcanzaron un 74,34 %), mediante la utilización de los formularios en línea existentes en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

Fruto de las modificaciones realizadas en el formulario 136F1 se aprecia una sustancial variación porcentual entre los dos formularios telemáticos disponibles respecto al ejercicio anterior, la distribución es la siguiente:

	2024	2025
NUMERO DE SOLICITUDES TELEMÁTICAS	13.030	8.898
FORMULARIO 136F1 (RECLAMACION DE CONSUMO)	88,19 %	80,13 %
FORMULARIO 206F1 (SOLICITUD DE ARBITRAJE)	11,81 %	19.87 %

Tabla 4. Solicitudes de arbitraje telemáticas.

Los datos apuntan a que el ajuste pretendido con la modificación del formulario 136F1 se está produciendo de forma clara.

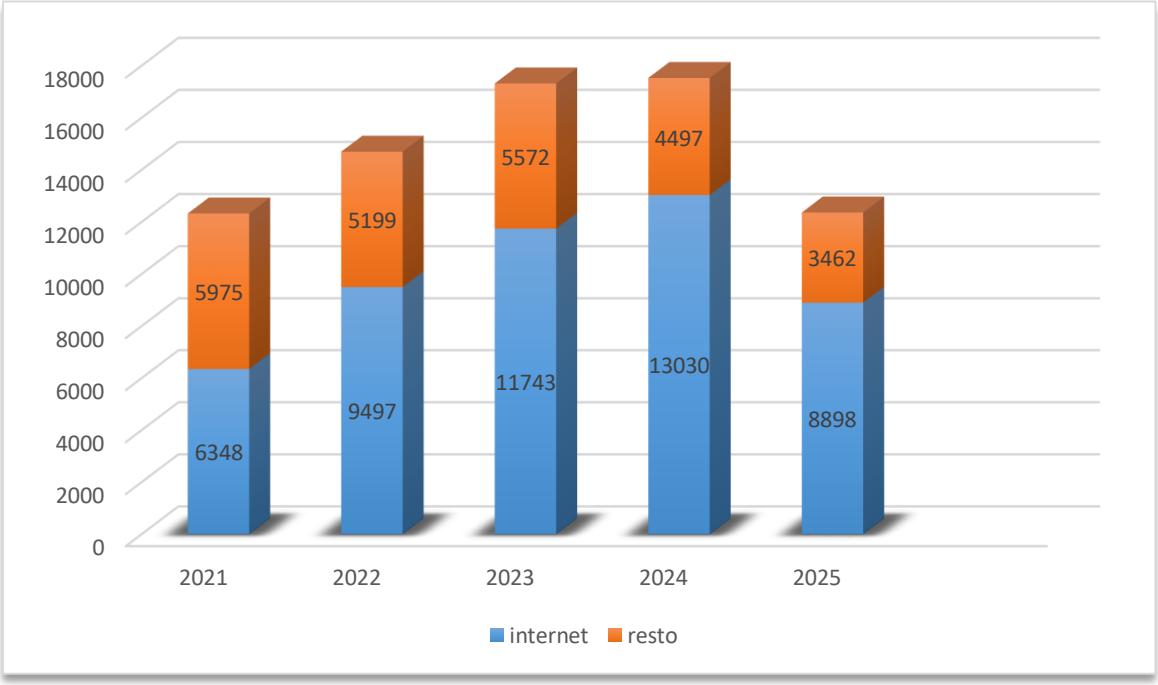

Gráfico 1. Origen de las solicitudes

IV.1.c). Solicitudes De Arbitraje Tramitadas.

Durante este periodo se han resuelto 3.987 solicitudes de arbitraje, de las que 2.502 fueron a través de mediación/acuerdo consensuado y 1.485 por laudo arbitral.

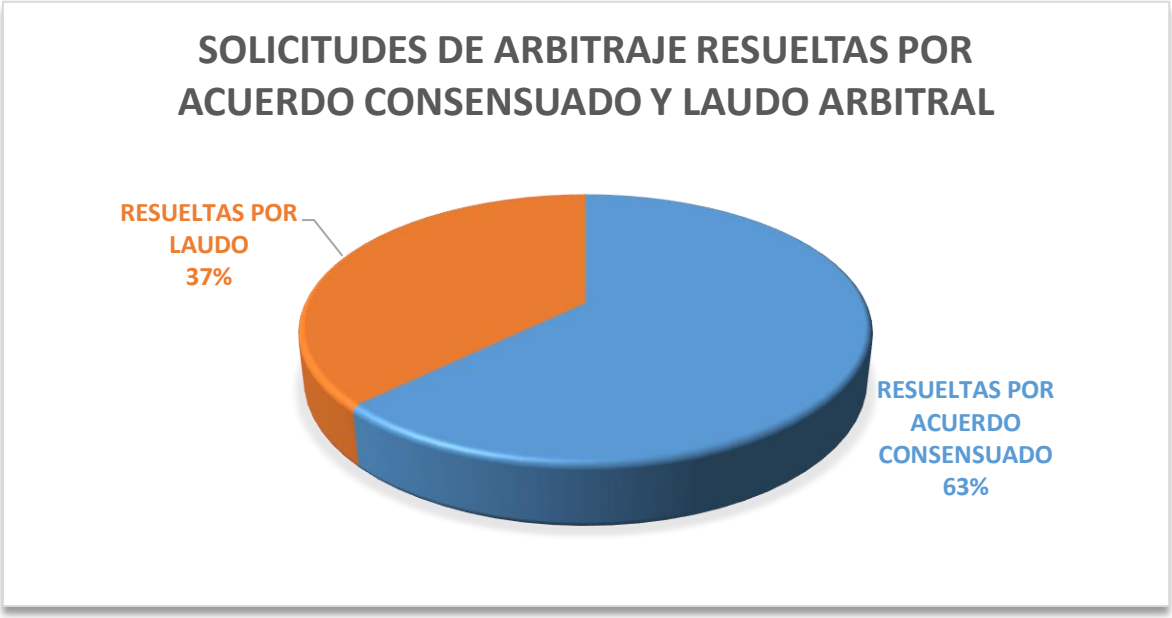

Gráfico 2. Solicitudes de arbitraje resueltas

Por lo que respecta a las causas de inadmisión, la tipología de estas se regula en los artículos 2 y 35 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo aprobado por medio del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

- Conflictos que se produzcan entre empresarios y personas que no se consideren consumidores a los efectos previstos en el artículo 3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, "*(…) son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*".

- Conflictos que no versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

- Conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

- Conflictos que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.

- Solicitudes de arbitraje que resulten infundadas.

- Solicitudes de arbitraje en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

- Solicitudes de arbitraje sobre un litigio que hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional u otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, salvo que, en este último caso, se acredite el desistimiento del primer procedimiento.

- Solicitudes en las que el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiera comunicado su resolución.

- Solicitudes en las que el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.

- Solicitudes en las que el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

Respecto a las 12.325 solicitudes de arbitraje que han concluido con un acto administrativo finalizadas durante el periodo 2025, según sus motivos y la naturaleza de la resolución o diligencia:

- Inadmisiones: ……..**943**
    - No consumidor: ……...164
    - Materia indisponible: ……...133
    - Lesión, intoxicación, muerte o delito: …….. 121

- No afectación legítimos intereses o derechos: ……86
- Infundadas: ……157
- Litigio previo: ……1
- No reclamación previa: ……6
- Más de un año desde la reclamación: ……1
- Servicios públicos: ……22
- Fuera de la UE: ……105
- Concurso de acreedores: ……51
- Otras: ……96

- Archivadas: ……**7.135**

  - Por no aceptación de la empresa reclamada: ……4.910
  - Por exclusión de la oferta: ……83*
  - Por no subsanación de la solicitud: ……1.867
  - Por desistimiento: ……268
  - Desistimiento por no contestación al traslado de alegaciones: ……7

*Hasta el mes de febrero de 2025 estuvieron vigentes las ofertas limitadas de adhesión al sistema arbitral que permitían a las empresas excluir del arbitraje el conocimiento de determinadas materias.

- Trasladadas a otras Juntas Arbitrales: ……**4.247**

  - Juntas Arbitrales municipales de la Comunidad de Madrid: ……3.677
    - Madrid: ……3.380
    - Alcalá de Henares: ……192
    - Alcobendas: ……105
  - Juntas Arbitrales Autonómicas: ……352
  - Juntas Arbitrales Provinciales: ……108
  - Resto de Juntas Arbitrales Municipales: ……110

- **Continuaban en trámite a 31/12/2025 ……1.873**

Gráfico 3. Solicitudes de arbitraje finalizadas.

IV.1.d). Recursos Contra Inadmisiones.

El artículo 35.4 del vigente Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo aprobado por medio del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, dispone que la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo tiene atribuida la resolución de los recursos frente a la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje con causa en la materia objeto de arbitraje, es decir, frente a las resoluciones de los presidentes de las juntas arbitrales de consumo con causa en los supuestos previstos en el artículo 2 del citado reglamento.

En 2025, se han presentado catorce recursos contra resoluciones de inadmisión de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

A fecha 31 de diciembre de 2025, se habían recibido catorce resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo resolviendo recursos interpuestos en 2024 y 2025, siete desestimatorias y cuatro estimatorias de las pretensiones de los recurrentes. Tres recursos fueron inadmitidos por la Comisión.

IV.1.e). Recursos De Reposición.

El artículo 5.2 del vigente reglamento del sistema arbitral aprobado por medio del Real Decreto 713/2024 dispone que las resoluciones de los presidentes de las juntas arbitrales de consumo a excepción de las previstas en el artículo 18.1.a), podrán fin a la vía administrativa.

El artículo 35 del reglamento determina que la persona titular de la presidencia de la junta arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que incurran en una de las causas preceptivas.

Por su parte, el artículo 112.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que *"Contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 47 y 48 de esta Ley"*.

En relación con lo previsto en la normativa señalada, en 2025, contra las resoluciones de archivo e inadmisión del presidente de la Junta Arbitral que agotan la vía administrativa, se han interpuesto ciento treinta y cinco recursos de reposición, habiéndose resuelto con las siguientes decisiones adoptadas:

- Estimatorios: 21.
- Extemporáneos: 11.
- Desestimatorios: 102.
- Revocación de la resolución: 1

Gráfico 4. Recursos de reposición

IV.1.f). Quejas, Transparencia, Defensor Del Pueblo.

Durante el año 2025 se ha elaborado los siguientes informes:

- 2 relativos a quejas presentadas por ciudadanos sobre la actuación de la Junta Arbitral.
- 2 sobre peticiones de transparencia.
- 2 sobre quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo.

IV.1.g). Laudos Dictados.

Si bien nos encontramos ante un concepto ampliamente debatido, porque la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje no ha establecido la definición de laudo, podemos concluir que se trata de una decisión arbitral sobre (i) el fondo de la controversia en su totalidad, resolviendo el arbitraje, o (ii) alguna parte de la controversia u otras cuestiones relevantes que afecten a la resolución por arbitraje (laudos parciales).

En 2025 se han dictado 1.485 laudos arbitrales. De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del actual reglamento, se ha emitido un número determinado de laudos por árbitro único (órganos arbitrales unipersonales). Se trata de supuestos en los que ha habido un acuerdo previo entre las partes en tal sentido, o un acuerdo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo, cuando la cuantía de la controversia es inferior a 600 euros o cuando la falta de complejidad del asunto así lo aconseja.

En relación con la decisión adoptada, los laudos se pueden dictar en derecho o en equidad. A tenor de lo previsto en las normas de aplicación, el arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho. Si la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje en derecho y salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se le comunicará este hecho para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

En 2025, los laudos dictados se han adoptado:

LAUDOS DICTADOS 2025	
En Equidad	1.074
En Derecho	411

Por lo que respecta a su contenido, éstos se pueden diferenciar en función de la tipología de las resoluciones adoptadas. A saber: estimatorios, desestimatorios, de no entrar a conocer y conciliatorios.

En 2025 dichas resoluciones han sido las siguientes:

- Estimatorios: 747.
- Desestimatorios: 463.
- No entrar a conocer: 98.
- Conciliatorios: 177.

Gráfico 5. Laudos dictados.

En cuanto a las decisiones adoptadas por el órgano arbitral, la configuración de estas ha sido la siguiente:

SENTIDO DEL ORGANO ARBITRAL	
Unanimidad	1034
Mayoría	55
Arbitro Único	360
Conciliación	177

Laudos correspondientes a solicitudes presentadas contra empresas adheridas:

TIPO ADHESIÓN	N.º
Confianza online*	199
Empresas adheridas	1.105

* Mas adelante, una explicación sobre la actividad de Confianza on Line.

Laudos correspondientes a solicitudes presentadas contra empresas NO adheridas: 181 (aceptación Previa).

IV .2. AUDITORIA DE TRAMITACIÓN. PLAZOS DE GESTIÓN

Durante el primer trimestre de 2026 se ha realizado una auditoría interna sobre la gestión de los expedientes de arbitraje iniciados a partir de las solicitudes de los interesados en 2025. Se ha analizado una muestra de 100 expedientes elegidos de forma aleatoria, que se estima suficientemente significativa.

Las fases auditadas han sido las siguientes:

- Tiempo transcurrido hasta el alta de los expedientes.
- Tiempo transcurrido hasta el inicio de los expedientes.
- Tiempo de tramitación en cada fase del expediente.
- Tiempo de notificación de los oficios y resoluciones.
- Tiempo transcurrido hasta el archivo de los expedientes.
- Tiempo de resolución total del expediente.
- Correcta codificación expedientes.
- Correspondencia entre la empresa responsable con el NIF real del reclamado.
- Documentación necesaria en el expediente.
- Correctas localizaciones en cada fase del expediente.
- Tramitación conforme a los procedimientos establecidos.

Algunas de las conclusiones obtenidas del análisis en los aspectos temporales son las siguientes:

- Promedio de tiempo de alta expedientes: ……5,33 días.
- Promedio de tiempo desde que el expediente está completo, incluyendo la constatación de existencia del convenio arbitral hasta la fecha en que se cita a las partes: ……...2 meses y 8 días.

TIPOLOGÍA	PROMEDIO RESOLUCIÓN
Archivo por desaparición del objeto de arbitraje	1 mes y 22 días
Archivo por desistimiento del reclamante	5 meses y 28 días
Inadmisión de la solicitud de arbitraje por las causas establecidas en el Rto.	1 mes y 18 días
Inhibición a otros órganos	14 días
LAUDO	6 meses y 18 días
Archivo por no aceptación del arbitraje por un reclamado no adherido (no contesta)	3 meses y 19 días
Archivo por no aceptación del arbitraje por un reclamado no adherido (si contesta)	1 mes y 21 días
Archivo por no subsanación de la solicitud de arbitraje	3 meses y 22 días
MEDIA DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES AUDITADOS	*2 meses y 26 días*

Tabla 5 Promedio de resolución por tipología

Algunas curiosidades:

• Expediente resuelto en 3 horas (9.19 a 12.21h): 8100.3/2025 (Inhibición a otro organismo).

• Expediente resuelto en 8 días: 8084.2/2025 (Archivo por no aceptación del arbitraje por parte del reclamado).

Los tiempos medios observados son, sobre todo en lo referente a los laudos, muy similares a los obtenidos con los instrumentos estadísticos disponibles respecto al total de los expedientes:

Tiempo medio de resolución de las solicitudes finalizadas en 2025 desde el registro de la solicitud hasta la notificación del acto administrativo o arbitral que concluye la tramitación).

- Media en los expedientes que no han sido admitidos para el procedimiento arbitral (traslados, inadmisiones y archivos): ……..3 meses y 5 días.

- Media en los expedientes resueltos por órganos arbitrales (del registro de la solicitud al laudo) ……..… 6 meses y 21 días.

    - Media en los expedientes resueltos por órganos arbitrales (de la resolución de admisión, una vez completo el expediente y acreditada la existencia del convenio arbitral, hasta el laudo) ……3 meses y 3 días.

- **Media general desde el registro a la notificación del último trámite (archivo o laudo):…… 4 meses y 11 días.**

La diferencia observada en relación con la media general tiene que ver con el hecho de que la auditoría solo analiza expedientes registrados en el ejercicio de 2025 y el análisis general se refiere a todos los expedientes concluidos en el año con independencia del ejercicio en que se registró la solicitud. Además, dado lo reducido de la muestra, es posible la existencia de sesgos que modifiquen la tendencia respecto a la muestra total.

La auditoría ha permitido obtener determinadas conclusiones y establecer algunas líneas prioritarias de actuación:

Del análisis efectuado se constata, con carácter general, un adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos, observándose un nivel satisfactorio de celeridad y eficacia en la tramitación de los expedientes, tanto por parte de los gestores como por parte del personal administrativo. Esta circunstancia pone de manifiesto una correcta asimilación y cumplimiento de las directrices operativas y una adecuada coordinación entre los distintos niveles de gestión.

En relación con los tiempos de gestión, el plazo de alta de expedientes y de tramitación por parte de los gestores, se consideran, en términos generales, ajustados a los estándares esperados. Cabe destacar, la agilidad en la notificación de oficios, cuya emisión y envío se realiza, con carácter habitual, en el mismo día, lo que contribuye de manera significativa a la eficiencia global del procedimiento.

Asimismo, las localizaciones practicadas a lo largo de las distintas fases del expediente presentan un grado adecuado de corrección. En cuanto al análisis documental, los

expedientes analizados incorporan, en líneas generales, la documentación preceptiva, con un nivel suficiente.

No obstante, se identifican determinadas áreas susceptibles de mejora, que convendría abordar con el fin de homogeneizar criterios y optimizar los tiempos de tramitación. En particular, se observa la existencia de disparidad en los criterios de codificación aplicados ante supuestos de hecho análogos, que podría generar inconsistencias estadísticas.

Igualmente, se detectan dilaciones en algunas fases del procedimiento, entre las que cabe destacar, el tiempo de tramitación de expedientes pasados de plazo, el tiempo de citación desde que el expediente está completo y se constata la existencia de convenio arbitral, el tiempo de tramitación cuando se solicita, en los expedientes en los que cabe la intervención de Confianza on Line, la autorización para ceder los datos del reclamante a dicha entidad y el reclamante no contesta a ese requerimiento y el tiempo en registrar el archivo general del expedientes desde que se produce el envío de la resolución o el laudo que le da fin, siendo conveniente reforzar los mecanismos de seguimiento y control en dichas fases.

Líneas de mejora:

• Insistir en la posibilidad de acortar tiempos en los supuestos reseñados.

• Insistir en la posibilidad de unificar criterios de codificación: elaboración y difusión de instrucciones internas unificadas de codificación.

• Insistir en la posibilidad de revisión habitual de la bandeja de expedientes pasados de plazo: mecanismos de control y seguimiento.

• Insistir en la posibilidad de volcado de la cuantía del litigio en el apartado correspondiente de la aplicación de gestión.

• Insistir en la posibilidad de volcado de las pretensiones en el apartado correspondiente de la misma aplicación.

Las dos últimas mejoras permitirían obtener datos estadísticos relativos a la cuantía de los expedientes y a la incidencia del sistema desde el punto de vista económico.

IV .3. ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El artículo 5 del tan reiteradamente aludido reglamento que regula el sistema arbitral de consumo (Real Decreto 713/2024), atribuye a las juntas arbitrales de consumo, como hemos visto, las siguientes funciones:

- Fomentar el arbitraje de consumo entre consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

- Conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sobre las que resulten competentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 25, así como conceder y retirar el distintivo de empresario adherido.

- Gestionar y mantener actualizados, en su ámbito de actuación, los datos de los empresarios que hayan efectuado ofertas públicas de adhesión, mientras estas se encuentren en vigor.

- Comunicar al Ministerio con competencias en materia de consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Son muchas las empresas que hoy en día siguen desconociendo el arbitraje de consumo como forma de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores, por ello, es muy importante desarrollar una constante labor de promoción, información y adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Con el fin de dar a conocer el sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo con resultado vinculante para las partes, los convenios de colaboración vigentes en 2025 con asociaciones empresariales y colegios profesionales incorporan un apartado dentro de las obligaciones previstas mediante el que se comprometen a difundir el sistema arbitral entre sus asociados y colegiados con el fin de lograr su adhesión, informando de las medidas adoptadas a tales efectos. Se prevé que esta experiencia de colaboración en la promoción del arbitraje de consumo redunde en un aumento de las empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo.

En 2025, se han adherido al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid 38 empresas.

Empresas adheridas	
Altas en 2025	38
Total altas hasta 2025	13.946

Así también, en 2025 se ha mantenido una actuación que se viene repitiendo en los últimos años en colaboración con el Área de Inspección de Comercio de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. En concreto, en las visitas de carácter informativo realizadas a los establecimientos comerciales de la Comunidad de Madrid se informa de las características del Sistema Arbitral de Consumo, así como de las posibilidades de adhesión y de las ventajas que dicho recurso supone como vía alternativa a la resolución de conflictos.

Desde la entrada en vigor del nuevo reglamento, se ha acometido por parte de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la tarea de depurar el listado de empresas adheridas al sistema. La norma vigente determina que las adhesiones que se produzcan son únicas y se entienden realizadas a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, abarcando todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca. Esta regulación supone un cambio importante respecto a los anteriores reglamentos. Antes de la puesta en vigor del actual, era posible la adhesión de determinados establecimientos de una misma empresa, excluyendo la actividad de otros del ámbito del arbitraje. Eso dio lugar a que la base de datos de la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid recogiese centenares de adhesiones que correspondían a diferentes establecimientos de una misma mercantil. Una primera actuación ha consistido, en consecuencia, en eliminar los asientos correspondientes a esos establecimientos y dejar una única inscripción correspondiente a la mercantil bajo cuya dirección giran.

Por otro lado, en febrero de 2025, concluyó la vigencia de las ofertas limitadas de adhesión al sistema arbitral. Si bien no se impuso a las juntas la obligación de realizar ninguna actuación de difusión o advertencia de esa determinación, se desplegaron desde la junta de la Comunidad de Madrid una serie de iniciativas encaminadas a difundir esta circunstancia y ajustar, en lo posible, las ofertas de adhesión a la voluntad de las empresas a la conclusión de aquellas ofertas.

Por un lado, de publicó en el portal de internet de la Comunidad de Madrid toda la información necesaria. Por otro, se dirigieron a las asociaciones empresariales y colegios profesionales con las que la Comunidad de Madrid tiene convenio de colaboración en

materia de arbitraje de consumo, cartas explicando las consecuencias de la entrada en vigor de la norma respecto a las limitaciones de las adhesiones y poniendo a disposición de sus socios una linea de información y resolución de posibles dudas. La transición a la situación actual (sin ofertas de adhesión limitada) ha resultado, no obstante, plácida y carente de grandes conflictos. No se ha producido a nivel autonómico (ni estatal) ninguna "huida" masiva de empresas que dispusieran de ese tipo de oferta de adhesión y siguen adheridas grandes empresas del sector energético, de telecomunicaciones y de comunicaciones postales sin novedad.

Otra vía de intervención (dada la antigüedad de muchas de las inscripciones) incide en la solicitud a los responsables de las mercantiles de una manifestación de voluntad en relación con su adhesión al sistema. En este sentido, se envían periódicamente notificaciones individualizadas a empresas adheridas hace mucho tiempo que responden a determina tipología (pequeñas empresas, empresas unipersonales o familiares) informando que consta en nuestros registros su adhesión al sistema arbitral de consumo, actualizando los protocolos que las vinculan al sistema y, de nuevo, ofreciendo la colaboración de la Junta para cualquier aclaración.

Por último, se está revisando (empezando por las adhesiones más antiguas) en las fuentes disponibles (accesibles de forma libre, a través de internet: buscadores privados, boletín oficial de registro mercantil, etc. dadas las dificultades para obtener el servicio del registro directamente) los datos de las empresas, averiguando, para el tipo de empresa señalado en el párrafo anterior, si se mantiene la actividad de las mercantiles, si han cambiado de denominación, titularidad o sector, etc.

Estas actuaciones, que continuarán en los próximos ejercicios, han supuesto una disminución notable de los asientos relativos a empresas adheridas que se ajusta ahora, con mucha más fidelidad, a la realidad existente.

IV .4. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

IV.4.a). Convenios Para Garantizar El Funcionamiento De La Junta Arbitral.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid encomienda, en su artículo 62.2.i), a los órganos autonómicos competentes en materia de consumo, fomentar y desarrollar, en colaboración con la Administración del Estado, el Sistema Arbitral de Consumo. Con esta finalidad, la Comunidad de Madrid puede suscribir convenios de colaboración (artículo 31.2 de la precitada Ley).

En desarrollo de dichas competencias, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, con la finalidad de garantizar el efectivo funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante la participación de las organizaciones representativas de los intereses de los empresarios y profesionales, y de los usuarios y consumidores, en los órganos arbitrales encargados de la resolución de los conflictos planteados por los consumidores, ha venido suscribiendo convenios de colaboración con diferentes entidades.

En 2025, habiendo concluido la vigencia de los convenios plurianuales anteriores, entraron en vigor las adendas de prórroga por cuatro años más de treinta y cinco (35) convenios de colaboración, cuyos efectos se extenderán del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2028. Además, se celebraron tres nuevos convenios con igual vigencia y se modificó el del Colegio de Ingenieros de Telecomunicaciones. En todos los casos, se elevó de 50 a 60,50 euros (IVA incluido) la cantidad a percibir por cada vista arbitral en la que se encuentren representadas las entidades, ya se trate de las celebradas en la sede central de la Junta Arbitral o, en su caso, en la de los colegios territoriales.

Convenios con Asociaciones de Consumidores: 14:

1. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid “Ascensión Sedeño” (AACCU).
2. Asociación de Consumidores y Usuarios de Madrid Región. (ACUREMA).
3. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE).
4. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA).
5. Asociación Española de Consumidores-Madrid. (ASESCON).
6. Asociación para la Protección de los Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO-MADRID).
7. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO COMUNIDAD DE MADRID).
8. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid.
9. Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM).
10. Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
11. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
12. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).
13. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE).
14. Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

Colegios Profesionales: 7:

1. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT).
2. Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid (COAAT).
3. Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.
4. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la Primera Región.
5. Primera Delegación Regional del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas.
6. Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid.
7. Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de la Comunidad de Madrid.

Asociaciones Empresariales: 18:

1. Asociación de Comerciantes de Calzado de Madrid (ACC).
2. Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA).
3. Asociación de Empresas de Transporte de la Región Centro CETM Madrid "ATRADICE-CETM MADRID".
4. Asociación Empresarial del Comercio Textil, Complementos y Piel (ACOTEX).
5. Asociación Nacional de Distribuidores e Importadores de Neumáticos (ADINE).
6. Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).
7. AMACFOR-CECAPMADRID "Asociación Madrileña de Empresas y Centros de Formación y Agencias de Colocación".
8. Asociación Nacional de Centros y Proveedores de e-Learning (ANCYPEL).
9. ARBITEL.
10. Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles de Madrid (ASETRA).
11. Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid (ASTYLCAM).
12. Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE).
13. Confederación Empresarial de Madrid CEOE (CEIM).
14. Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL).
15. Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME).
16. Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM).
17. Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid.
18. Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME).

El importe económico de estos treinta y nueve convenios asciende a 212.400 €, con el siguiente desglose:

- Asociaciones de Consumidores: 106.500 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22802 “Convenios con instituciones sin fines de lucro” del programa 492B Arbitraje de Consumo.

- Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales: 105.900 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22809 “Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos” del Programa 492B Arbitraje de Consumo.

IV.4.b). Convenios De Cooperación, Difusión Y Participación Con Diferentes Ayuntamientos.

A lo largo de los últimos años, la Comunidad de Madrid y diferentes ayuntamientos han venido suscribiendo convenios de colaboración, con el objeto de la asistencia y cooperación con la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con la finalidad de celebrar audiencias arbitrales de consumo en los respectivos municipios, en relación con las solicitudes presentadas por los consumidores residentes en sus territorios.

Concluida la vigencia de los cinco convenios suscritos durante 2021, con los Ayuntamientos de Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas-Vaciamadrid y Tres Cantos, siendo su finalidad constituir Colegios Arbitrales para conocer y resolver los procedimientos arbitrales de consumo que se iniciasen a instancia de los consumidores residentes en dichos municipios, se promovió por parte de la Junta Arbitral de Consumo la celebración de las correspondientes adendas de prórroga que finalmente se concluyeron con los ayuntamientos de Collado Villalba, Móstoles y Rivas-Vaciamadrid, extendiendo sus efectos hasta 2029. Con el ayuntamiento de Fuenlabrada se firmó un nuevo convenio con vigencia hasta el 4 de noviembre de ese año. Asimismo, se celebró un nuevo convenio con el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para un periodo análogo al indicado.

Se trata, en definitiva, de evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos residentes en los municipios conveniados, cumpliendo, por otra parte, con uno de los principios esenciales que debe inspirar la política general de la administración pública, que es el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos.

Los colegios arbitrales están presididos por un empleado público al servicio del referido ayuntamiento, licenciado en derecho. las audiencias se llevan a cabo en la sede del ayuntamiento, siendo necesario que el consumidor opte, expresamente, por ello en la solicitud de arbitraje, o bien que exista acuerdo expreso de las partes si la empresa no estuviera adherida a dicho sistema arbitral.

IV.4.c). Convenio Constitutivo De La Junta Arbitral De Consumo De La Comunidad De Madrid.

Mediante Acuerdo de fecha 25 de febrero de 1993, suscrito entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, se constituyó la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

Con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, suscribieron un nuevo convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, en cumplimiento de la nueva regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su disposición adicional octava. El Convenio tenía una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales.

Finalmente, se celebró el nuevo CONVENIO de 17 de marzo de 2025, entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito con vigencia de cuatro años prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales

IV.1.c). Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid.

Durante 2021 se suscribieron convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales correspondientes a las siguientes entidades locales de la Comunidad de Madrid, conjuntamente con el Ministerio de Consumo y los respectivos ayuntamientos:

1. Ayuntamiento de Alcalá de Henares
2. Ayuntamiento de Alcobendas.
3. Ayuntamiento de Madrid.

Concluida su vigencia, se celebraron nuevos convenios de contenido análogo al de la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid con los tres ayuntamientos. Instrumentos que desplegarán sus efectos hasta el año 2029.

IV.1.d). Convenio con la asociación “Confianza on Line” para impulsar la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales en materia de comercio electrónico y el desarrollo de actividades de información sobre la protección de los consumidores.

La Comunidad de Madrid y la Asociación “Confianza on Line” suscribieron un convenio de colaboración el 23 de marzo de 2022 al objeto de someter a arbitraje aquellas reclamaciones relativas a operaciones comercio electrónico concluidas con empresas adheridas al Código de Conducta de la citada asociación en las que, tras la realización de las actuaciones de mediación por su parte no hubiera un acuerdo entre las partes. El convenio se inscribe en una larga trayectoria de colaboración entre ambas instituciones vinculadas a través de estos instrumentos convencionales desde el año 2013.

La aprobación del Real Decreto 713/2024 de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo imponía, sin embargo, una reconsideración del objeto del convenio. En efecto, tanto la Asociación “Confianza on Line”, como la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid son entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Siendo así y considerando lo dispuesto en el artículo 35.2.b) del reglamento, no era posible la actuación simultánea o sucesiva de ambas instituciones en la resolución del mismo litigio salvo que se acreditase el desistimiento del consumidor en uno de los procedimientos.

Concluida la vigencia del convenio de 2022 y apreciada la necesidad de adaptación del convenio a las disposiciones aplicables, con fecha 19 de marzo de 2026 se ha suscrito una adenda de prórroga y modificación del concierto. Antes de la firma de la adenda, durante

el año 2025 se establecieron determinadas adaptaciones en el protocolo de gestión de este tipo de conflictos de modo que, ante la posibilidad de que el resultado de la mediación de Confianza on Line pudiera ser negativo, se ofrecía al reclamante la posibilidad de desistir del procedimiento de modo que, con base en su Código de Conducta, pudiera someterse el litigio al arbitraje de consumo. Esta práctica, que se consolidó durante el ejercicio objeto de este informe, ha sido trasladada en 2026 al texto del convenio.

La colaboración con Confianza on Line permite el acceso al arbitraje de consumo de conflictos que, de otro modo, no serían conocidos dentro de este sistema. Muchas de las empresas firmantes del código de conducta de Confianza on Line no están adheridas al sistema arbitral (por ejemplo, algunas grandes empresas de distribución comercial). Sus clientes en el ámbito del comercio electrónico pueden, de este modo, obtener una resolución que dirima los conflictos que tengan con ellas de un modo rápido y eficaz.

Los datos que ofrece esta colaboración durante el año 2025 son los siguientes:

- Número de solicitudes derivadas a COL: ……161
- Número de solicitudes en las que se ha comunicado la resolución por acuerdo:.. 12
- Número de laudos emitidos en expedientes con mediación previa de COL: ……199*.

*Se incluyen expedientes procedentes de ejercicios anteriores y otros en los que la reclamación se planteó inicialmente ante la asociación.

V. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL.

Mediante Orden del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, de 18 de junio de 2025, se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo (extracto publicado en B.O.E. del 21 de junio), siendo de aplicación las bases reguladoras establecidas por la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo modificada por la Orden SCO/2237/2006, de 26 de junio.

Según dispone el artículo 2 de la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, las ayudas económicas se destinarán a *"las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, siempre que el Acuerdo firmado se encuentre en vigor y se encuentren en condiciones de acreditar el desempeño de las funciones arbitrales y los resultados de esa actividad"*[1].

La cuantía del crédito destinado a la convocatoria del ejercicio 2025 para las ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones autonómicas y ciudades autónomas asciende a la cantidad de 1.230.180,00 euros.

Según lo estipulado en el artículo 5 de la Orden de bases reguladoras, un cuarenta por ciento de los créditos afectados se repartirán de forma lineal entre las Juntas Arbitrales de Consumo declaradas beneficiarias y el sesenta por ciento, que se configura como parte variable, se adjudicará atendiendo a los criterios de valoración recogidos en los artículos 6 de la Orden de bases y en el artículo 5 de la Orden de convocatoria.

[1] Derogado por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, sustituido a su vez por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Para el reparto variable de los correspondientes créditos presupuestarios, la Comisión de Valoración tuvo en cuenta la actividad arbitral que las Juntas llevaron a cabo en el ejercicio previsto en el ejercicio 2024, atendiendo a la ponderación establecida en el artículo 6 de la Orden de bases y en el citado artículo 5 de la Orden de convocatoria:

- Número de solicitudes de arbitraje recibidas: ……..30%.
- Número de laudos emitidos: ……..30%.
- Número de mediaciones efectuadas, previa solicitud de arbitraje: ……15%.
- Ofertas públicas de sometimiento en vigor, efectuadas a través de esa Junta Arbitral: ……15%.
- Cantidades abonadas a miembros de colegios arbitrales que hayan intervenido en los procedimientos seguidos: ……..10%.

Por Orden del Ministro de Consumo, de fecha 20 de noviembre de 2025, de concesión de subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, en el ejercicio 2025, se reconoce la condición de beneficiaria a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con un importe de 156.830,55 euros, situándose en tercer lugar entre las comunidades autónomas por importe de concesión, por detrás de la Junta Arbitral de Galicia, en primer lugar con 198.302,31 euros y de Cataluña, la segunda, con 159.820,29 euros.

VI. RECURSOS HUMANOS

Las necesidades de personal de cualquier organización vienen determinadas por la confluencia de diferentes factores, entre otros, el cumplimiento de objetivos definidos y el volumen de trabajo.

En 2025, se repitió, en materia de personal, la misma tipología de problemas manifestados en años precedentes: Eventualidad de los puestos de trabajo de niveles base, falta de cobertura de puestos de funcionarios, lentitud en la tramitación de expedientes de funcionarización o modificación de puestos y en la convocatoria de vacantes, etc.

RECURSOS HUMANOS													
	FRIO. A1		FRIO. A2		FRIO. C1		FRIO C.2		LAB. TIT. SUP.		LAB. TIT. MEDIO		TOTAL OCUP.
	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	
2021	6	0	3	1	2	1	10	1	6	0	1	0	28
2022	6	0	4	1	3	1	8	3	6	0	1	0	28
2023	5	1	4	1	5	2	9	2	6	0	1	0	30
2024	4	2	5	0	3	2	11	1	4	2	1	0	28
2025	6	0	6	1	2	3	9	3	4	0	0	0	27

Tabla 6 Efectivos según categorías profesionales

En el periodo recogido en el gráfico se ha mantenido el número de empleados públicos activos al servicio del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo con ligeras variaciones.

Desde el año 2022 se inició una línea de actuación que permite la designación de empleados públicos que no pertenecen a la plantilla de la Comunidad de Madrid (**catedráticas y profesoras titulares de universidades públicas) como presidentes de los colegios arbitrales** designados por nuestra junta. En la actualidad, contamos con cuatro árbitros externos. Esta línea de trabajo va a permitir a la Junta la intensificación de su misión principal, que no es otra que la resolución de los conflictos de consumo en los que exista convenio arbitral.

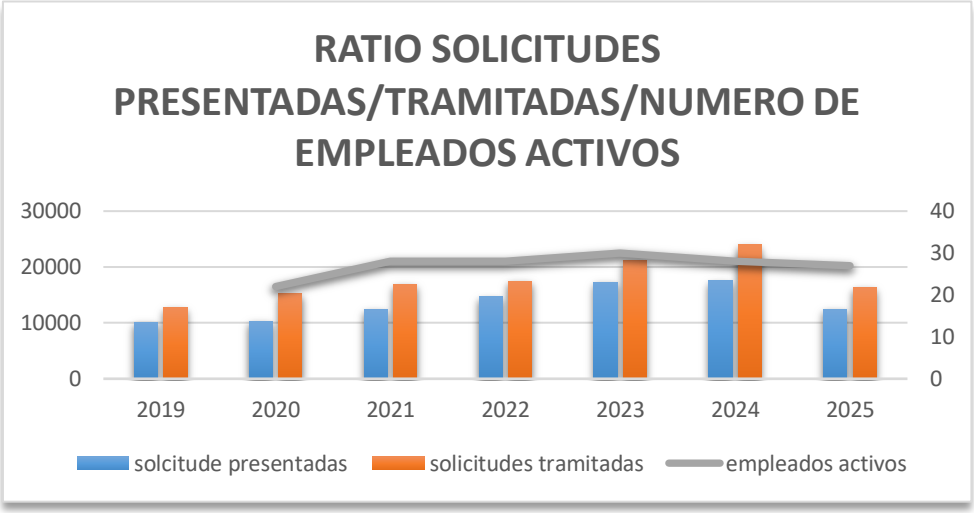

Gráfico 6 Ratio Solicitudes presentadas/tramitadas/número de empleados activos

Del cruce de datos relativos a las solicitudes de arbitraje presentadas/tramitadas y el número de empleados activos del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, se deduce que, tras las adaptaciones de los protocolos de actuación y la modificación del formulario telemático de reclamación de consumo, la Junta está dimensionada de una forma adecuada para la gestión de los expedientes actuales. Un ligero aumento de la plantilla permitirá, por un lado, incentivar la labor de los funcionarios actuales y, por otro dar un salto de calidad en la tramitación de los expedientes permitiendo su resolución en un plazo menor y ajustando la gestión a todos los estándares normativos en cuanto a notificaciones a los interesados, bidireccionalidad de los actos administrativos etc.

VII. FORMACIÓN.

El artículo 4 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, disponía que, en el ejercicio de las competencias atribuidas, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo cumplirá los siguientes fines:

> “f) Garantizar la formación de los miembros de los Colegios arbitrales”.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, establece que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo tendrá atribuidas, con los fines previstos en el artículo anterior, las siguientes funciones:

"d) Realizar acciones de formación de los miembros de los Colegios Arbitrales de Consumo de la Junta Arbitral Regional de Consumo y de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid".

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas en materia de formación, en el año 2025 programó las siguientes actuaciones formativas:

- "Resolución alternativa de litigios de consumo" (actualización)".
- "Sesión formativa sobre resolución de conflictos de consumo a través del sistema arbitral en la Comunidad de Madrid".

El personal de la Junta Arbitral ha participado, además en diferentes acciones formativas a lo largo del ejercicio.

El Subdirector General asistió, por su parte al IX Congreso del Sistema Arbitral de Consumo, celebrado en Santander, los días 15 y 16 octubre de 2025 y a las IV Jornadas Internacionales sobre Arbitraje de Consumo de Barcelona en noviembre del mismo año.

VIII. DIFUSIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

VIII .1. CAMPAÑA DE PROMOCIÓN RADIOFÓNICA

El reiteradamente aludido reglamento que regula el sistema arbitral de consumo impone a las juntas arbitrales la tarea de fomentar el arbitraje de consumo entre los consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

En cumplimiento de esta obligación la Junta Arbitral de Consumo desarrolló durante el periodo comprendido entre el 15 y el 30 de noviembre de 2025 una campaña de publicidad en medios radiofónicos.

Evacuado el procedimiento correspondiente, se celebró un contrato de creatividad de la cuña publicitaria cuyo adjudicatario, por un importe de 2.952,40 € fue la empresa "ONIMAGE PRODUCCCIONES AUDIOVISUALES SL".

La difusión se instrumentó a través de un contrato basado en el acuerdo marco de servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios, para la difusión de campañas de publicidad institucional y otros anuncios oficiales de la Comunidad de Madrid, cuyo proveedor es IRISMEDIA, AGENCIA DE MEDIOS, SL (B-84584705), por un importe de 118.981,80€, IVA incluido.

El plan de medios desarrollado supuso la emisión en diferentes emisoras de la Comunidad de Madrid de un total de 1029 cuñas radiofónicas en el periodo indicado.

VIII .2. EDICION DE FOLLETOS Y TARJETONES DIVULGATIVOS

Considerando que el material impreso relativo al sistema arbitral de consumo editado con anterioridad por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo había quedado obsoleto tras la aprobación del Real Decreto 713/2024, se procedió a la edición de folletos y tarjetones dirigidos, por un lado, a las personas consumidoras y por otro a empresas y profesionales con información actualizada sobre este sistema de resolución de litigios.

Se elaboraron y repartieron entre todas las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Comunidad de Madrid 5000 ejemplares de cada una de las publicaciones (que hacen un total de 20.000) cuya creatividad fue elaborada por personal vinculado a la Junta Arbitral.

VIII .3. PUBLICACIONES SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA JUNTA

Durante el año 2025 se procedió a la publicación en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid de la Memoria de actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, 2024 y de los Laudos emitidos por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid en dicho ejercicio.

IX. RÉGIMEN JURÍDICO.

Durante el ejercicio de 2025 se publicaron las siguientes disposiciones:

1. ORDEN de 11 de abril de 2025, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se nombran secretarias suplentes de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

2. ORDEN de 23 de octubre de 2025, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se nombra presidente de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, incluidos los Colegios Arbitrales de Telecomunicaciones y de Turismo, a Don Pascual Martínez Espín.

3. ORDEN de 16 de diciembre de 2025, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se nombran presidentes de Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.