

## Nota informativa

# El Gobierno de España apuesta por la digitalización y modernización de las Juntas Arbitrales de Consumo

El objetivo es mejorar el acceso a la justicia de consumidores y usuarios, posibilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos de consumo

Madrid, 02 de septiembre de 2022. El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) incorpora una importante agenda de inversiones y reformas estructurales para adecuar los servicios públicos a los propios de una Administración Pública conforme al siglo XXI, mediante una modernización y digitalización con la que poder responder a las necesidades actuales de la ciudadanía y la economía en todo el territorio. Dentro de este Plan se contemplan una serie de medidas dirigidas a la mejora de los servicios públicos del Ministerio de Consumo, incluyendo medidas dirigidas hacia la digitalización y actualización de los sistemas de información en materia de consumo y protección de los consumidores, así como en la automatización de los procedimientos de resolución de reclamaciones de consumo.

Actualmente, las Juntas Arbitrales de Consumo procuran el acceso a la justicia de consumidores y usuarios, posibilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos derivados de las relaciones que establecen con los empresarios, en las contrataciones de bienes y servicios, efectuadas de forma física o en soporte electrónico. En la actualidad existen constituidas sesenta Juntas Arbitrales de Consumo, de ámbito autonómico y local con necesidades y medios muy diferentes.

Con el fin de alcanzar la homogenización y modernización de la gestión que llevan a cabo las Juntas Arbitrales de Consumo, el Gobierno de España ha publicado en el BOE, con fecha uno de septiembre, las [bases](#) para solicitar las subvenciones destinadas a la digitalización y modernización de dichas Juntas. La finalidad de estas subvenciones es que las Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a las Administraciones de las Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas o Entidades locales mejoren y modernicen su propia organización y funcionamiento, mediante la incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones, la digitalización de los procedimientos, dotándose así de medios electrónicos apropiados y suficientes para permitir la relación y el intercambio de información entre consumidores, empresarios, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y otras instituciones relacionadas.

Se trata, en definitiva, de procurar un mejor acceso a la justicia de consumidores y usuarios, posibilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos derivados de las relaciones que establecen con los empresarios, en las contrataciones de bienes y servicios efectuadas de forma física o en soporte electrónico.

Las solicitudes se podrán presentar, de forma improrrogable, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al de la publicación de esta orden en el [«Boletín Oficial del Estado»](#)

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.