

## Nota informativa

### España digitalizará las juntas arbitrales de consumo para facilitar la tramitación de las reclamaciones

#### Se prevé miles de nuevas reclamaciones gracias a la posibilidad de celebrar audiencias telemáticas

Madrid, 02 de diciembre de 2021. El [Gobierno de España](#) impulsará la digitalización de las [juntas arbitrales](#) de consumo con la intención de facilitar las reclamaciones, especialmente en la España rural, y dotar así a las personas consumidoras de instrumentos eficaces para defender sus derechos en todo el territorio nacional. Para ello, el Gobierno otorgará subvenciones por valor de 1.740.000 euros para que las Comunidades Autónomas digitalicen los sistemas arbitrales regionales y locales.

El objetivo es garantizar que se puedan celebrar audiencias telemáticas por lo que se espera que se incremente el número de reclamaciones en los próximos meses. Cabe señalar que, en 2020, debido a la pandemia generada por el coronavirus y a la imposibilidad de realizar estos trámites on line, el número de reclamaciones descendió a 53.000, frente a las más de 60.000 registradas en 2019.

Por parte del Centro Europeo del Consumidor en España, se ha acogido esta medida de forma positiva ya que tiene un potencial interés para los consumidores europeos que tengan algún problema con sus compras transfronterizas realizadas a empresas con sede en nuestro país.

Asimismo, el Gobierno de España ha acordado realizar, el próximo año, un total de 37 campañas nacionales de inspección y control de mercado con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras, entre los que se encuentra el derecho a acceder a una información adecuada, y garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares de calidad, salubridad y seguridad previstos en la normativa vigente.

Estas campañas se centrarán especialmente en productos ecológicos, teléfonos gratuitos de atención al consumidor u ofertas de tarifas eléctricas en internet. Del mismo modo, se llevarán a cabo distintas iniciativas relacionadas con la información del etiquetado de productos sin envasar como el pescado, frutas, verduras, hortalizas, así como productos destinados a vegetarianos o veganos, panes con masa madre o la venta de alimentos on line.

#### Sobre el Sistema Arbitral de Consumo

La junta arbitral nacional de consumo es un órgano administrativo que impulsa y gestiona, entre otros asuntos, los procedimientos arbitrales de consumo, es decir, la resolución de conflictos entre consumidores y empresarios de ámbito nacional y transfronterizo, derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Los árbitros de las juntas arbitrales de consumo resolverán la reclamación oyendo a ambas partes, actuando con independencia, imparcialidad y confidencialidad, e intentando que las partes lleguen a un acuerdo.

Fuentes: >>> [Ministerio de Consumo](#)