

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE SEVILLA

EJERCICIO 2025 Y AVANCE DEL EJERCICIO 2026



Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	1/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

ÍNDICE

1. Resumen de la Memoria Actividad 2025.
2. Marco Normativo: Consolidación del Real Decreto 713/2024.
3. Convenio de Colaboración Ministerio, Consejería y Diputación.
4. Actividad Arbitral y Estadística Anual 2025.
5. Análisis Cualitativo del Procedimiento Arbitral.
6. Sectores con Mayor Incidencia y Protección al Consumidor.
7. Empresas Adheridas y Fortalecimiento del Sistema.
8. Mediación y Cultura de Acuerdo.
9. Jornadas y encuentros. I Encuentro Provincial de Consumo 2025.
10. Comparativa 2024-2025: Indicadores de Mejora.
11. Modernización y Mejora Continua.
12. Actividades para la difusión y expansión de la acción de la Junta Arbitral Provincial de Consumo. Plan de medios.
13. Avance de Propuestas del presente año.
14. Avance de datos de 2026.
15. Conclusiones.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	2/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





1. RESUMEN MEMORIA ACTIVIDAD 2025

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la Diputación Provincial de Sevilla, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía, para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional para la resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales a solicitud de las primeras, ya sea mediante la Mediación o el Arbitraje.

El Real Decreto 713/24, de 23 de julio, cuya entrada en vigor data del 13 de agosto de ese mismo año, regula el arbitraje de consumo, el cual presenta las siguientes características:

- **Voluntariedad**, porque todo el Sistema Arbitral de Consumo se fundamenta en el voluntario sometimiento de las partes (empresa y persona consumidora o usuaria) a este procedimiento.
- **Vinculante**, porque una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez**, porque los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales de Justicia.
- **Eficacia**, porque se resuelve mediante un Laudo o Resolución, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial.
- **Económica**, porque es gratuito para las partes, que deben costear solo en determinados supuestos la práctica de peritajes. Es la Administración la que asume el gasto de pago de árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad**, porque los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y si una no cumple voluntariamente la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante los Juzgados de Primera Instancia, mediante un sencillo y rápido procedimiento.

En cuanto a la **Mediación**, se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales, elegido por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste para alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido.

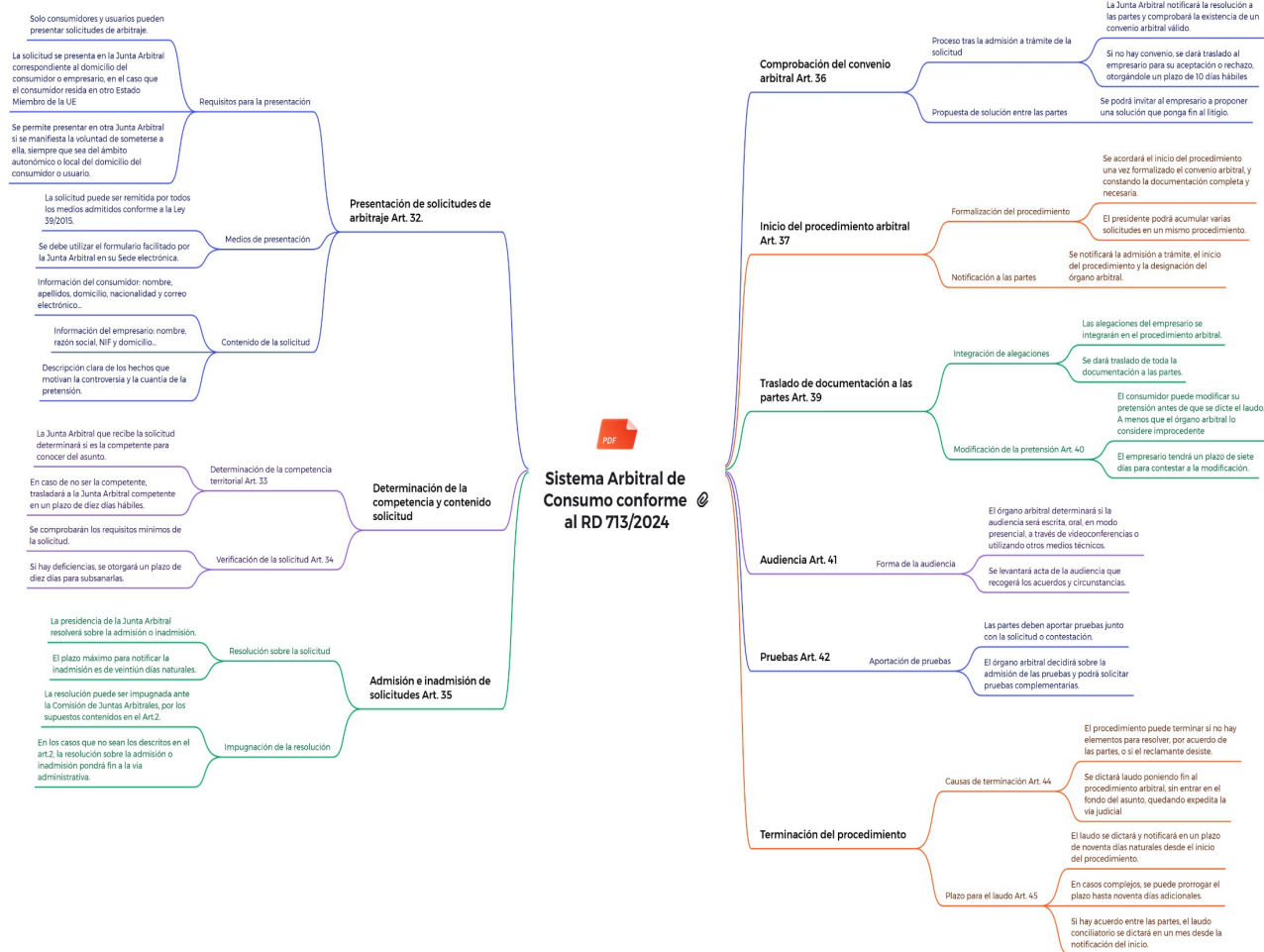
Dicha actividad mediadora se lleva a cabo en el seno del procedimiento arbitral de consumo con anterioridad a la celebración de la audiencia, y con la intervención de una mediador/a designado/a por la Junta Arbitral de Consumo de entre el personal al servicio de la Diputación, que está sujeto a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los/as árbitros/as, como de un secretario/a que deberá dejar fiel constancia en el acta de la mediación de la fecha de celebración y del resultado de ésta.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	3/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla ha culminado el ejercicio 2025 consolidando un modelo de gestión eficaz, moderno y plenamente adaptado al Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, que aprueba el Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo.



Organigrama Junta Arbitral de Consumo.

Durante el año 2025 esta Junta Arbitral de Consumo ha tenido el siguiente volumen de expedientes gestionados:

- 578 solicitudes de arbitraje
- 619 expedientes gestionados (incluidos los pendientes de finalizar del año anterior)
- 147 laudos dictados
- 14 mediaciones celebradas
- 810 empresas adheridas al finalizar el período

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	4/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





- Duración media del procedimiento: 19,39 días

Estos datos reflejan un incremento significativo de la actividad respecto al ejercicio anterior y, especialmente, una mejora sustancial en la capacidad resolutoria del órgano arbitral.

Además, se celebró el I Encuentro Provincial de Consumo, promovido por esta Junta Arbitral, cuyo desarrollo será detallado en un epígrafe posterior.

2. MARCO NORMATIVO: CONSOLIDACIÓN DEL REAL DECRETO 713/2024

El ejercicio 2025 ha supuesto el primer año completo de aplicación del Real Decreto 713/2024, que regula el Sistema Arbitral de Consumo y sustituye al anterior Real Decreto 231/2008.

Este Reglamento refuerza principios esenciales recogidos en su articulado:

- Artículo 1: carácter voluntario del sistema, naturaleza vinculante y ejecutiva del laudo.
- Artículo 31: gratuidad del procedimiento.
- Artículos 32 y siguientes: admisión e inadmisión de solicitudes.
- Artículos 31 a 45: regulación detallada del procedimiento arbitral.

La Junta Arbitral Provincial ha aplicado con rigor las nuevas previsiones normativas, especialmente en materia de:

- Control de admisión e inadmisión.
- Mejora de la fase de mediación previa.
- Clarificación de competencias.
- Refuerzo de la seguridad jurídica del laudo.

La adaptación documental y procedimental ha permitido que el 88% de los laudos se dicten en menos de un mes desde la admisión.

3. CONVENIO DE COLABORACIÓN MINISTERIO, CONSEJERÍA Y DIPUTACIÓN.

En el mes de octubre de 2025 tuvo lugar la renovación del **Convenio para el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en la provincia de Sevilla**, un instrumento de colaboración institucional destinado a reforzar la protección de las personas consumidoras y usuarias, así como a fomentar mecanismos ágiles, eficaces y gratuitos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33	
Observaciones		Página	5/18	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



La firma de dicha renovación fue llevada a cabo por el Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, la Consejera de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía y el Delegado Provincial de Cultura y Ciudadanía, quienes manifestaron su compromiso conjunto con la consolidación y fortalecimiento del arbitraje de consumo como herramienta esencial para garantizar la defensa de los derechos de la ciudadanía.

Este convenio representa un **marco de cooperación** entre las distintas administraciones públicas implicadas, permitiendo impulsar actuaciones coordinadas orientadas a mejorar la atención a las personas consumidoras, promover la adhesión de empresas y entidades al Sistema Arbitral de Consumo y favorecer la resolución rápida, eficaz y transparente de controversias derivadas de las relaciones de consumo.

Asimismo, la renovación del acuerdo pone de relieve la importancia de continuar avanzando en políticas públicas de protección al consumidor, fomentando la confianza de la ciudadanía en los sistemas de mediación y arbitraje y contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de consumo responsable, seguro y sostenible en el ámbito provincial.

4. ACTIVIDAD ARBITRAL Y ESTADÍSTICA ANUAL 2025

El arbitraje de consumo es un mecanismo heterocompositivo de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las primeras y sobre materias de libre disposición de las partes conforme a Derecho. El recurso al arbitraje de consumo es en todo caso una opción voluntaria para las partes, constituyendo expresión de la libertad y autonomía de las mismas. Su desempeño le corresponde a los órganos arbitrales, que pueden ser de dos tipos:

1. Conocerá de los asuntos un árbitro/a único/a, que será designado/a entre los árbitros/as acreditados/as propuestos/as por la Administración pública, en los siguientes supuestos:

a) Cuando las partes así lo acuerden

b) Cuando lo acuerde el presidente/a de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 600 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

2. En los supuestos no previstos en el artículo anterior conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros/as acreditados/as, elegidos/as cada uno/a de ellos/as entre los/as propuestos/as por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los/as árbitros/as propuestos/as por la Administración son siempre personas funcionarias con el título académico de licenciatura o grado en Derecho. Los/as árbitros/as propuestos/as por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o empresariales son acreditados/as para integrar los órganos arbitrales colegiados, de conformidad con los artículos 13 y 14 del Real Decreto 713/24, de 23 de julio, por la Presidencia de la Junta Arbitral a solicitud de la representación legal de la respectiva organización.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	6/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro/a e inclusión en la lista existente a tal efecto. Así mismo, la persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros/as habrán de tener la licenciatura o grado en Derecho cuando el arbitraje sea en derecho. Los/as tres árbitros/as actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el/la árbitro/a propuesto por la Administración

La designación de los/as árbitros/as que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde a la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo. La designación de árbitros/as se realizará por turno, entre los/as que figuren en la lista de árbitros/as acreditados/as ante la Junta Arbitral de Consumo.

4.1 Solicitudes recibidas por la Junta Arbitral Provincial de Consumo

En 2025 se han recibido **578 solicitudes**:

- 421 procedentes de organismos públicos (OMICs y otras Juntas).
- 132 de consumidores y usuarios directos.
- 25 a través de asociaciones de consumidores.

En 2024 se recibieron 460 solicitudes.

El incremento supera el 25%, consolidando una tendencia ascendente.

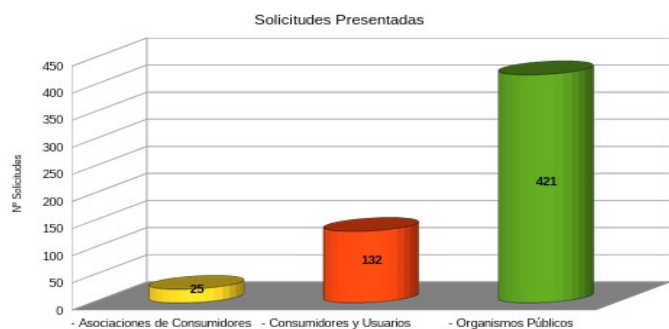
4.2 Situación de los expedientes

Del total de **619 expedientes gestionados**:

- **147 Resueltos por laudo.**
- 146 Archivados por no aceptación del arbitraje.
- 41 Admitida con colegio arbitral designado pendiente de realización.
- 326 en trámite de proceso.

La correcta aplicación del artículo 35 del RD 713/2024 ha permitido depurar solicitudes que no reunían requisitos, reforzando la calidad técnica del procedimiento.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33	
Observaciones		Página	7/18	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



Representación gráfica.

5. ANÁLISIS CUALITATIVO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

5.1 Laudos emitidos

Se dictaron **147 laudos** frente a los **72** del año anterior, esto supone **más del doble** de resoluciones arbitrales.

De los cuales podemos dividir los mismos por tipo de sentido:

- Estimatorio total: 53
- Estimatorio parcial: 22
- Desestimatorio: 24
- Conciliatorios: 44
- Otros: 4

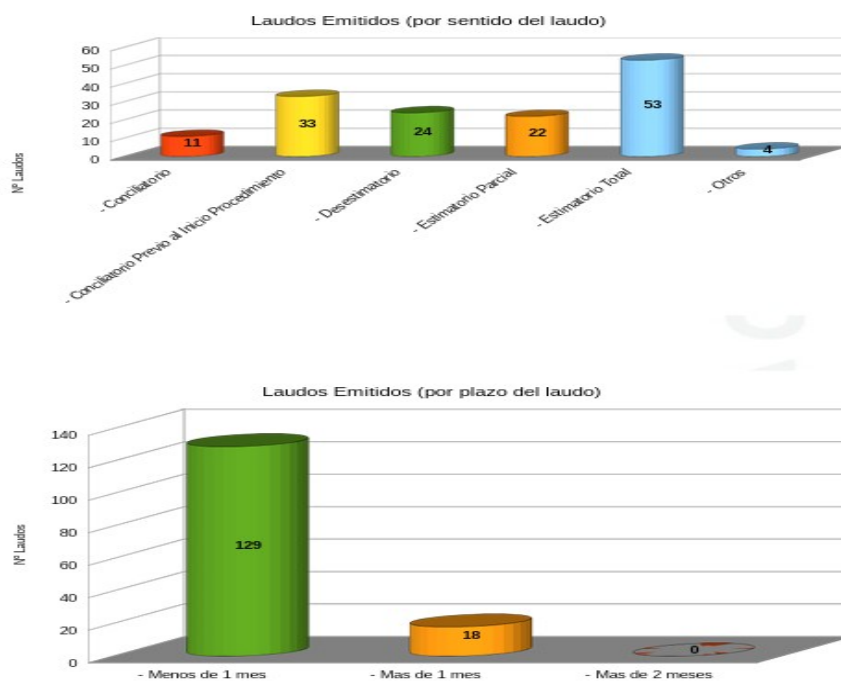
El elevado número de laudos por unanimidad emitidos, cuyo número se eleva a **112 expedientes refleja cohesión técnica y seguridad jurídica.**

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33	
Observaciones		Página	8/18	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

5.2 Plazos

- **129 laudos en menos de un mes.**
- 18 en más de un mes.
- 0 en más de dos meses.

Por lo que podemos afirmar como esta Junta Arbitral a cumplido con la mayor diligencia lo recogido en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, en la que se obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro.



Representación gráfica.

6. SECTORES CON MAYOR INCIDENCIA

Las principales áreas de conflicto han sido:

- **Electricidad** (154 solicitudes)
- **Telefonía** (72 solicitudes)

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	9/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- **Automóviles** (42 solicitudes sumando venta y reparación)
- Electrodomésticos (38 solicitudes sumando venta y servicio de atención al cliente)
- Venta online (22 solicitudes)

La diferencia de 42 solicitudes restantes, se corresponden a otros servicios.

Estos sectores afectan directamente a suministros básicos y servicios esenciales, lo que refuerza el papel social del arbitraje de consumo.

Gracias a la incorporación de árbitros vocales especializados en el sector energético se podido mejorar la eficacia de la actuación de la Junta Arbitral en este ámbito.

7. EMPRESAS ADHERIDAS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA

A cierre del ejercicio 2025 se ha tramitado la adhesión de **10 nuevas empresas** al Sistema Arbitral de Consumo, alcanzándose un total de **810 empresas adheridas**.

En este sentido, el Capítulo III del Real Decreto 713/2024, relativo al *Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión de los empresarios*, regula la adhesión al sistema como un mecanismo de carácter voluntario que contribuye a reforzar la confianza de las empresas y de las personas consumidoras en la resolución extrajudicial de conflictos.

Asimismo, la existencia de 194 solicitudes dirigidas frente a empresas adheridas pone de manifiesto que el sistema arbitral no constituye únicamente una herramienta de adhesión formal, sino un instrumento plenamente operativo y eficaz para la gestión y resolución de controversias en materia de consumo.

8. MEDIACIÓN Y CULTURA DE ACUERDO

En cuanto a la mediación, se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas y profesionales, elegido por ambas partes, en el que interviene una persona mediadora que les orienta y asiste para alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto surgido. Así pues, la mediación consiste en una técnica de autocomposición de los conflictos de consumo a través de un procedimiento no formalizado en virtud del cual un tercero -denominado mediador/a- contribuye a la resolución de dichos conflictos entre las partes organizando el intercambio de puntos de vista, intentando aproximarlos y propiciando una composición de sus intereses, incluso pudiendo llegar a plasmar una propuesta de solución a la que, voluntariamente, podrían acogerse las partes. Este procedimiento de resolución de conflictos se rige principalmente por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, eficacia, equidad y buena fe. Entre las principales ventajas que presenta encontramos que es un procedimiento mucho más rápido y más sencillo que otros sistemas de resolución de conflictos. Además, las soluciones pueden ser muy variadas ya que surgen del trabajo conjunto, propiciándose la empatía y disminuyendo la tensión, y favoreciendo que se sienta como propio el acuerdo alcanzado.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	10/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Dicha actividad mediadora se lleva a cabo en el seno del procedimiento arbitral de consumo con anterioridad a la celebración de la audiencia, y con la intervención tanto de un/a mediador/a designado/a por la Junta Arbitral de Consumo de entre el personal al servicio de la Diputación, que está sujeto a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los/as árbitros/as, como de un/a secretario/a que deberá dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta, y que será el/la secretario/a de la Junta Arbitral de Consumo o el/la designado/a por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella.

En 2025 se iniciaron 14 mediaciones:

- 5 positivas
- 4 negativas
- 5 no celebradas por incomparecencia de alguna de la/s partes

La mediación es una fase previa al arbitraje. Aunque su volumen es reducido, representa una herramienta útil para la solución consensuada y sin que sea necesario que un tercero imparcial ya sea un órgano colegiado o unipersonal imponga una solución al conflicto mediante un Laudo.

La Junta Arbitral de Consumidores de la Provincia de Sevilla continúa promoviendo una cultura de acuerdo que evita la necesidad de imponer laudo cuando es posible alcanzar una solución pactada.

9. JORNADAS Y ENCUENTROS. I ENCUENTRO PROVINCIAL DE CONSUMO 2025:

En el año 2025 tuvo lugar el **I Encuentro Provincial de Consumo**, organizado conjuntamente por la Diputación de Sevilla, a través del Área del Empleado Público y Formación, el Área de Cultura y la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Este encuentro constituyó un espacio de análisis, formación e intercambio de experiencias entre los distintos agentes implicados en la protección y defensa de las personas consumidoras, reuniendo a las presidencias de los colegios arbitrales, personal técnico de consumo de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de distintos ayuntamientos de la provincia, así como a alcaldes, alcaldesas, concejales y concejales de los municipios participantes.

Asimismo, contó con la presencia de representantes de asociaciones de consumidores y del tejido empresarial que ejercen funciones arbitrales dentro del Sistema Arbitral de Consumo y de trabajadores de empresas adheridas de importancia notable como Repsol, Telefónica y Endesa entre otras.

La jornada se estructuró en torno a tres ponencias especializadas, centradas principalmente en el análisis del nuevo marco normativo introducido por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como en sus implicaciones prácticas y en materias sectoriales de especial relevancia, en

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	11/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



especial el sector energético.

La primera ponencia, titulada **“Real Decreto 713/24, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. Novedades en el sistema arbitral de consumo”**, fue impartida por la Subdirectora Adjunta de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y Presidenta de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. Durante su intervención se expusieron las principales novedades introducidas por el nuevo reglamento, destacando los avances en materia de modernización, agilización de procedimientos y fortalecimiento de las garantías para consumidores y empresas.

La segunda ponencia, bajo el título **“Repercusiones prácticas de las innovaciones producidas por el Real Decreto 713/24, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo”**, fue desarrollada por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Consejero del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. En esta sesión se analizaron las consecuencias prácticas derivadas de la aplicación del nuevo reglamento, profundizando en los retos organizativos y técnicos que deberán afrontar las administraciones y órganos arbitrales.

La tercera ponencia, denominada **“Arbitraje de consumo en materia de energía eléctrica”**, fue impartida por el Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y Presidente de órganos arbitrales de la Junta Arbitral Regional de Andalucía en materia de energía eléctrica. Su intervención abordó las particularidades de los conflictos de consumo en el ámbito energético, ofreciendo una visión especializada sobre la resolución arbitral en un sector especialmente importante tanto cuantitativa como cualitativamente en materia de consumo.

Como complemento a las ponencias, se celebró la mesa redonda titulada **“Luces y sombras del Real Decreto 713/24, de 23 de julio”**, concebida como un espacio de reflexión y debate entre representantes de los distintos sectores implicados en el Sistema Arbitral de Consumo.

En dicha mesa participaron el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo; un representante de la Confederación de Empresarios de Sevilla; un representante de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía; y un representante de la Unión de Consumidores de Sevilla. La moderación estuvo a cargo de la Presidenta de la Junta Provincial de Consumo de Sevilla y Subdirectora del Área del Empleado Público.

La celebración del I Encuentro Provincial de Consumo supuso una iniciativa de especial relevancia para el fortalecimiento institucional y técnico del Sistema Arbitral de Consumo en la provincia de Sevilla. La elevada participación y la calidad de las intervenciones permitieron generar un espacio de formación, coordinación y diálogo entre administraciones públicas, asociaciones de consumidores, representantes empresariales y personal técnico especializado.

En definitiva, esta primera edición se consolidó como un foro provincial de referencia para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de consumo, reforzando el compromiso de la Diputación de Sevilla con la protección de los derechos de las personas consumidoras, el apoyo informativo a las empresas y la mejora continua de los servicios públicos vinculados a este ámbito.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	12/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



10. COMPARATIVA 2024-2025: INDICADORES DE MEJORA

Año	2024	2025
Solicitudes recibidas	460	578
Laudos emitidos	72	147
Empresas adheridas	800	810
Duración media	19,69 días	19,39 días

Principales mejoras:

- Incremento superior al 100% en laudos.
- Mayor volumen de solicitudes gestionadas.
- Reducción efectiva de tiempos.
- Consolidación institucional del sistema.

Se ha pasado de una fase de adaptación de nueva regulación en materia de arbitraje en el año 2024 a una fase de rendimiento operativo pleno en 2025.

Se han producido avances en otros ámbitos con respecto a 2024. Uno de ellos ha sido la incorporación de árbitros vocales especializados en el sector energético, como respuesta a la complejidad de esta área y al creciente número de solicitudes de arbitraje vinculadas a dicho sector.

También a destacar la actualización de la [página web](#), que ha incluido la incorporación de los [nuevos árbitros vocales](#) y [presidentes](#), la adaptación del apartado de [preguntas frecuentes](#) al contenido del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo, la publicación de [presentaciones visuales](#) correspondientes al Encuentro celebrado,.....

11. MODERNIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Durante el ejercicio se ha consolidado:

- **Aplicación íntegra del nuevo marco reglamentario.**
- **Mejora en control de admisiones.**
- **Mayor coordinación con OMICs.**
- **Uso intensivo de medios electrónicos.**

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	13/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



La digitalización, coherente con el artículo 14 de la Ley 39/2015 y con las previsiones del RD 713/2024, ha permitido agilizar comunicaciones y resoluciones.

12. ACTIVIDADES PARA LA DIFUSIÓN Y EXPANSIÓN DE LA ACCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO. PLAN DE MEDIOS.

Con la finalidad de aplicar el **Plan de medios** se proyectó un pliego de prescripciones técnicas para la la publicidad del servicio prestado por la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Entre las actuaciones inicialmente previstas dentro del proyecto, destacan los **servicios de diseño y creatividad**, la producción de **materiales gráficos y audiovisuales**, así como las labores de asesoramiento, apoyo técnico y ejecución de campañas de difusión dirigidas a acercar a la ciudadanía el conocimiento de la Junta Arbitral de Consumo y de los mecanismos de protección de las personas consumidoras y usuarias.

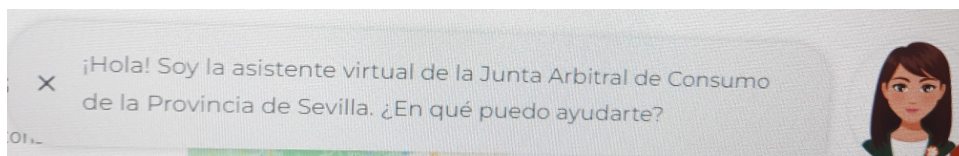
Del mismo modo, se contempla la puesta en marcha de **campañas de comunicación** tanto en **medios radiofónicos**, orientadas especialmente a un público mayor de 20 años, como en **redes sociales y plataformas digitales**, con el objetivo de ampliar el alcance y la visibilidad de las acciones divulgativas.

Su planteamiento y proyección constituyen una base sólida y un referente de futuro para el desarrollo de próximas **campañas institucionales y actividades publicitarias**.

En el marco de las aplicaciones la integración de los árbitros presidentes y secretarios, en lo que a la actividad propia de esos cargos, al **sistema Centrel** ha aportado comodidad y celeridad a la tramitación de las indemnizaciones por su actuación en los colegios arbitrales.

Además se puso en marcha las **videoconferencias** como forma más sencilla de celebración de los colegios arbitrales, sobre todo cuando se tratan de empresas cuya sede no se encuentra en la provincia.

También se enriqueció de preguntas y respuestas nuevas el **ChatBox** que asesora a las personas consumidoras y empresas dentro de las competencias de la junta arbitral.



Chatbox incluido en la página web de la Junta Arbitral de consumo.

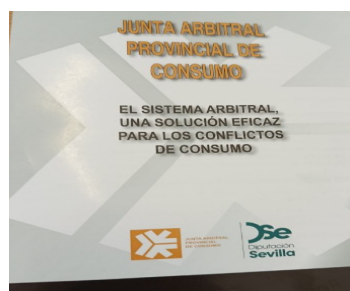
Otras medidas para la difusión de nuestras actividad son el impulso para mejorar la eficiencia en la fluidez de las relaciones con los agentes de consumo, la publicidad en redes

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33	
Observaciones		Página	14/18	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

sociales y la página web y el envío de buzones con un saludo y trípticos informativos.



Interfaz central página web de la Junta Arbitral.



Tríptico informativo enviado a empresas.

Estas iniciativas resultan fundamentales para continuar impulsando el conocimiento de la Junta Arbitral de Consumo, difundiendo su labor como órgano especializado en la resolución extrajudicial de conflictos y fortaleciendo la confianza tanto de las personas consumidoras y usuarias como de las empresas adheridas en el Sistema Arbitral de Consumo.

13. AVANCE DE PROPUESTAS DEL PRESENTE AÑO

Durante el ejercicio 2026, la Junta Arbitral de Consumo prevé impulsar, entre otras, las siguientes actuaciones estratégicas:

- Organización del **II del Encuentro Provincial de Consumo**, consolidándolo como un espacio de referencia para el intercambio de experiencias, la coordinación entre entidades y la difusión de buenas prácticas en materia de consumo. Este Encuentro se prevé celebrar para finales de este año.
- **Planificación, gestión y ejecución de distintas líneas de subvenciones**, con el objetivo de brindar apoyo y refuerzo a las asociaciones de consumidores y usuarios, para el desarrollo de sus funciones de información, asesoramiento, formación y defensa de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito territorial de la provincia de Sevilla.
- Puesta en marcha de una campaña de comunicación y difusión destinada a reforzar la visibilidad y el conocimiento de la actividad de la Junta Arbitral, mediante **acciones en foros especializados**, redes sociales y distintos medios de comunicación.
- Participación en foros de otras Juntas Arbitrales y organismos como el Ministerio de Consumo, tanto mediante la **asistencia presencial** como a través de la **propuesta de temas y asuntos para su debate**.
- Aplicación integral del **sistema de videoconferencia** para la celebración de los colegios arbitrales. Cabe destacar su puesta en marcha con éxito.
- Implementación, por la Sociedad Informática "INPRO", a propuesta de la Junta Arbitral, de la configuración para enlazar **la base de datos de la Junta Arbitral con el Sistema Notifica** para ganar en eficacia y eficiencia en la tramitación de los expedientes.
- Continuación de ampliación del contenido del **ChatBox**, con el objetivo de ofrecer una

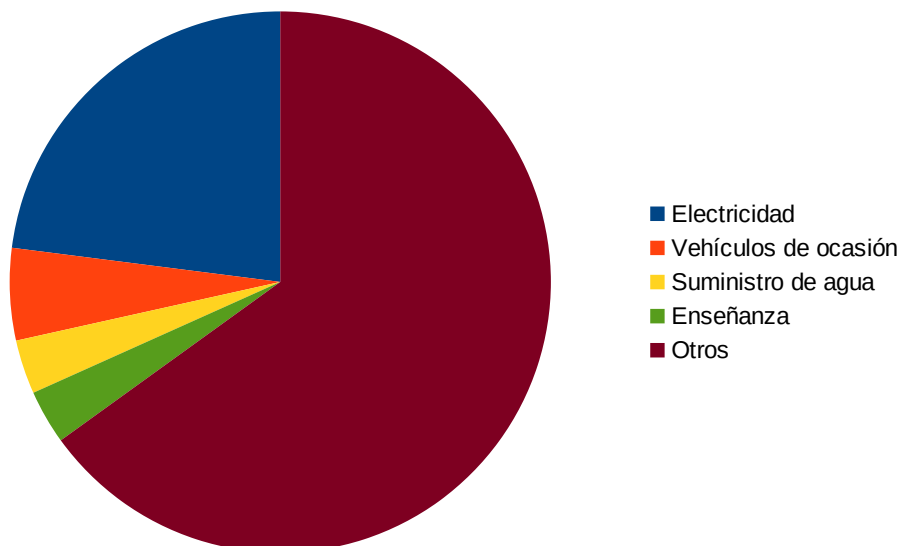
Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	15/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



atención más eficiente, accesible y resolutive a las personas usuarias e interesadas, así como de adaptar las mismas a la normativa actual.

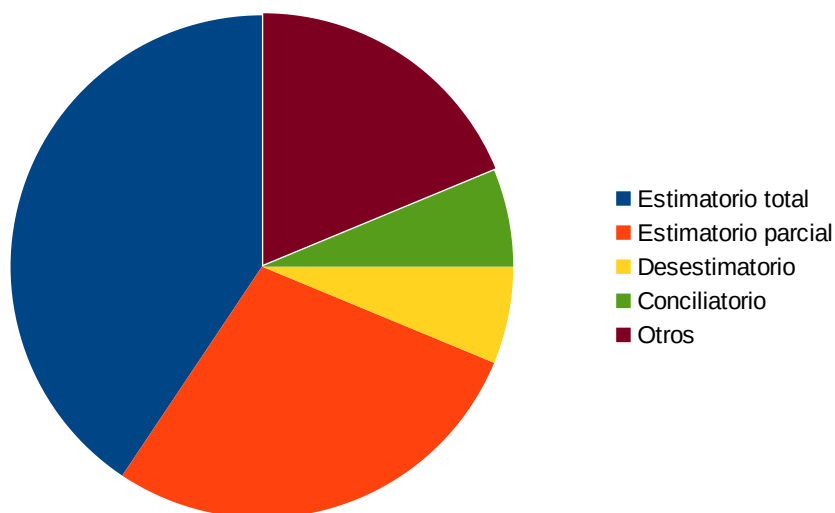
14. AVANCE DE DATOS DE 2026

En 2026 antes de la finalización del primer semestre se han recibido 309 solicitudes, a destacar los sectores de la **electricidad** con 71 solicitudes presentadas, compraventa de **vehículos de ocasión**, 37 solicitudes, enseñanza 10 solicitudes, suministro de agua 10 solicitudes,



Representación gráfica solicitudes recibidas

Respecto de las solicitudes elevadas a Colegio Arbitral, se han emitido **47 laudos** en total, correspondiendo **22** de ellos al **sector energético**, que continúa representando una parte significativa de los asuntos sometidos a arbitraje.



Representación gráfica laudos emitidos.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	16/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



15.CONCLUSIONES

El **ejercicio 2025** ha supuesto un punto de inflexión en la evolución y consolidación de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla, tanto desde una perspectiva cuantitativa como cualitativa. La actividad desarrollada a lo largo del año refleja no solo un incremento significativo del volumen de expedientes tramitados, sino también una mejora sustancial en la capacidad de respuesta, en la eficacia de la gestión administrativa y en la confianza depositada por la ciudadanía y el tejido empresarial en el Sistema Arbitral de Consumo.

Los datos obtenidos reflejan de manera clara:

- Un **incremento de la actividad tramitadora**.
- Un **mayor número de resoluciones dictadas**.
- Una **reducción de los tiempos de respuesta y tramitación**.
- Un **incremento de la confianza de la ciudadanía** en este mecanismo de resolución de conflictos.

La creciente adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo constituye un indicador especialmente relevante del fortalecimiento de la confianza institucional y empresarial en este modelo. Las **empresas adheridas** no solo muestran su compromiso con las buenas prácticas comerciales y la transparencia, sino también su voluntad de ofrecer a las personas consumidoras mecanismos efectivos de garantía y seguridad jurídica.

La actividad desarrollada durante 2025 confirma igualmente el importante papel que desempeña la Junta Arbitral como **instrumento de equilibrio entre consumidores y empresas**, favoreciendo soluciones consensuadas y evitando, en numerosos casos, la judicialización de conflictos de consumo. De este modo, el sistema contribuye de manera directa a descongestionar los órganos judiciales, reduciendo costes económicos y temporales para todas las partes implicadas y ofreciendo respuestas más rápidas y accesibles a la ciudadanía.

Cabe destacar que estos resultados han sido posibles gracias al firme compromiso institucional de la Diputación Provincial de Sevilla, **cuya apuesta por la protección de las personas consumidoras y por la mejora continua de los servicios públicos ha permitido fortalecer la estructura y funcionamiento de la Junta Arbitral**. Igualmente, resulta imprescindible reconocer la **profesionalidad, el rigor técnico y la dedicación** del personal adscrito al servicio, así como la **colaboración activa de asociaciones de consumidores, colegios arbitrales, entidades locales y agentes implicados en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo**.

Ya en el **año 2026**, durante los meses de febrero a abril, la Junta Arbitral de Consumo contó con la colaboración de un **estudiante en prácticas curriculares**, quien desempeñó funciones de análisis orientadas a la mejora de los procedimientos internos y al fortalecimiento de las estrategias de **difusión y adhesión empresarial** al Sistema Arbitral de Consumo.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	17/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





A través de los informes y propuestas elaboradas, se han identificado diversas líneas de mejora orientadas a reforzar la adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo, optimizar la difusión institucional y avanzar en la modernización de los procedimientos internos de gestión y tramitación de expedientes.

Igualmente, esta Junta Arbitral le ha enseñado todo lo concerniente al arbitraje de consumo como **resolución de conflictos** entre consumidor y empresa por la vía extrajudicial, así como conocimientos prácticos relacionados con el funcionamiento de la administración pública, desarrollando competencias organizativas y de comunicación profesional.

Esta colaboración pone de manifiesto el valor de los programas de prácticas curriculares como instrumento de aprendizaje, innovación y apoyo a la mejora continua de los servicios públicos.

En conclusión, el balance del ejercicio 2025 permite concluir que el Sistema Arbitral de Consumo se configura no solo como una herramienta jurídica de resolución de conflictos, sino como una auténtica garantía pública de equidad, proximidad, eficacia y confianza para la ciudadanía. Su consolidación en la provincia de Sevilla representa avance significativo en la **protección de los derechos de las personas consumidora y en la construcción de un modelo de resolución de controversias moderno, accesible y orientado al interés general.**

La Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Código Seguro De Verificación	i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	M Lourdes Romero Alonso	Firmado	19/06/2026 09:59:33
Observaciones		Página	18/18
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/i0ZKco0Yf461P1wwISPTCA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

