

## 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](#)»