



COMUNICADO

www.malaga.eu

Comercio, Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial

La Oficina Municipal de Información al Consumidor resuelve más de 2.000 reclamaciones en el año 2025

- La Junta Arbitral de Consumo, que alcanza las 3.670 entidades adheridas, resolvió 132 solicitudes de arbitraje durante el año pasado

Málaga, 25 de enero de 2026.- La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Málaga, adscrita al Servicio de Sanidad y Consumo del Área de Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial, ha resuelto más de 2.000 reclamaciones durante el ejercicio de 2025. Por su parte, la Junta Arbitral de Consumo de Málaga ha alcanzado las 3.670 entidades adheridas al sistema arbitral y resolvió 132 expedientes de solicitudes de arbitraje durante el año pasado, en el marco de las competencias que la normativa autonómica atribuye de forma exclusiva a las oficinas municipales de consumo. Los servicios que ofrecen tanto la OMIC como la Junta Arbitral de Consumo son gratuitos y se pueden consultar en la web <https://sanidadyconsumo.malaga.eu/sanidad-y-consumo/consumo/oficina-municipal-de-atencion-al-consumidor> y en la línea telefónica de atención al consumidor 951928458.

1/2

La OMIC recibió durante el año pasado un total de 2.100 solicitudes, de las cuales, 994 fueron presentadas directamente por consumidores, 51 a través de asociaciones de consumidores y 1.055 fueron derivadas desde otras administraciones por razón de competencia.

Por sectores de actividad, las reclamaciones más numerosas corresponden a las compras en comercio menor (22,2%) y a las compras por internet (19,1%), seguidas de las compañías eléctricas (8,05%) y los talleres de reparación de automóviles (7,4%).

Junta Arbitral Municipal de Consumo

La Junta Arbitral de Consumo Municipal de Málaga es un órgano administrativo permanente constituido en 1997 que desarrolla su actividad como sistema extrajudicial, gratuito y eficaz para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas adheridas.

Durante el ejercicio 2025, la Junta Arbitral ha recibido 130 solicitudes de arbitraje, de las cuales 79 fueron presentadas directamente por consumidores, 4 por asociaciones de

consumidores y 47 derivadas desde otras administraciones. En total, se han resuelto y archivado 132 expedientes, incluyendo los pendientes del ejercicio anterior. Por sectores, las solicitudes de arbitraje más numerosas corresponden a las compras por internet (21,08%), las operadoras de telecomunicaciones (14,6%) y las compras en comercio menor (14,3%).

En este período se emitieron 38 laudos arbitrales (resoluciones con carácter de sentencia), con un tiempo medio de emisión desde la constitución de los tribunales inferior a un mes en la mayoría de los casos, y cuya notificación se realizó en un plazo inferior a tres días desde su emisión. La cuantía media de las reclamaciones tramitadas a través del sistema arbitral se situó en 310,83 euros.

Desde su creación, la Junta Arbitral Municipal de Consumo de Málaga ha alcanzado un total de 3.670 entidades adheridas al sistema arbitral de consumo y ha dictado 3.575 laudos, además de un elevado número de mediaciones que han finalizado con acuerdos entre las partes.

Apoyo a las asociaciones de consumidores

Durante el año 2025 el Ayuntamiento ha convocado subvenciones destinadas a asociaciones de consumidores para la realización de actividades de defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras. Así, se ha concedido la cantidad total de 18.192 euros a asociaciones con sede en Málaga, en régimen de concurrencia competitiva.

2/2

Por otro lado, entre las actuaciones más relevantes de 2025, se aprobó el nuevo convenio de constitución de la Junta Arbitral de Consumo en el mes de septiembre, suscrito por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Málaga.