



LA SECCIÓN DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

MEMORIA 2025

1/18



Ayuntamiento de Málaga

Edificio Múltiple de Servicios Municipales. Po. Antonio Machado, 12.
29002 Málaga

+34 951 928458

seccionconsumo@malaga.eu

www.sanidadyconsumo.malaga.eu

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	1/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

2/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	2/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





1. INTRODUCCIÓN.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.

El artículo 51.1 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos la función de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

El artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11ª y 13ª de la Constitución en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la tramitación de las reclamaciones.

En el Ayuntamiento de Málaga la Sección de Consumo está adscrita al Servicio de Sanidad y Consumo del Área de Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial.

3/18

La Sección de Consumo dispone de una Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC) y una Junta Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo tramita las Solicitudes de Arbitraje presentadas por los ciudadanos de Málaga contra empresas que se encuentran adheridas a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos.

El procedimiento arbitral está regulado en el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de Arbitraje.

La Omic tramita las reclamaciones que presentan los ciudadanos de Málaga en las Hojas de Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía y en otros formatos que permitan tramitarlas de forma rápida y eficaz al objeto de poder evitar al consumidor, en la medida de lo posible, acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia para la resolución de su reclamación.

El procedimiento para la tramitación de las reclamaciones se establece en el Decreto 82/2022 de 17 de mayo por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Este Decreto otorga, en su artículo 14, exclusivamente a las Oficinas de Consumo de los Ayuntamientos la competencia para la tramitación de las reclamaciones que presenten sus ciudadanos lo que ha supuesto un considerable aumento de expedientes recepcionados que, además, deben resolver las reclamaciones en un plazo máximo de tres meses.

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	3/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2. ACTIVIDAD DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Tramitación de las reclamaciones.

Nº TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL PERÍODO: 2.100.

De las cuales:

- 994 HAN SIDO PRESENTADAS DIRECTAMENTE POR LOS CONSUMIDORES.
- 51 HAN SIDO PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.
- 1.055 HAN SIDO DERIVADAS DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES POR RAZÓN DE LA COMPETENCIA.

SITUACIÓN ACTUAL DEL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (recibidas en el ejercicio 2025 más las pendientes de 2024)

- RESUELTAS Y ARCHIVADAS: 2.045

4/18

CAUSAS DE ARCHIVO:

- DESISTIMIENTO: 2
- ANULACIÓN DE EXPEDIENTE: 10
- INADMISIÓN: 344
- RECLAMADO ILOCALIZABLE: 14
- MEDIACIÓN FAVORABLE: 279
- MEDIACIÓN DESFAVORABLE: 492
- NO CONTESTACIÓN: 317
- NO SUBSANACIÓN: 206
- TRASLADADA A OTROS SERVICIOS U ADMINISTRACIONES COMPETENTES: 326
- TRASLADADA AL SERVICIO DE INSPECCIÓN: 50
- ARCHIVO POR NO COMPETENCIA: 1
- DERIVADO A JUNTA ARBITRAL: 4

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	4/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



3. SECTORES RECLAMADOS

SECTOR DE ACTIVIDAD	% SOBRE EL TOTAL DE RECLAMACIONES
AGENCIAS DE VIAJE	2,10
EMASA	0,23
CIAS. DE SEGUROS	3,80
CIAS. ELÉCTRICAS	8,05
COMPRAS EN COMERCIO MENOR	22,28
COMPRAS POR INTERNET	19,19
CORREOS	2,24
ACADEMIAS DE ENSEÑANZA	1,33
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	4,86
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	5,19
EMPRESAS TELECOMUNICACIONES	3,71
REPARACIONES HOGAR	1,19
SANIDAD PRIVADA	5,38
SANIDAD PÚBLICA	0,57
SERVICIOS TÉCNICOS ELECTR.	0,24
SERVICIOS BANCARIOS	3,48
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓV.	7,48
TRANSPORTE ÁEREO	2,19
TRANSPORTE POR CARRETERA	2,48
TRANSPORTE FERROCARRIL	0,66
VIVIENDA	3,33

5/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	5/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%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 DE CONSUMO



6/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	6/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%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 DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

1. ANTECEDENTES Y FUNCIONES

La Junta Arbitral de Consumo Municipal de Málaga es un órgano administrativo de carácter permanente, constituido por Acuerdo de 3 de marzo de 1997 entre el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, el Instituto Nacional de Consumo y la entonces Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Andalucía para el desarrollo del procedimiento Arbitral establecido en el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de Arbitraje.

Dicho Convenio de constitución se renovó el 3 de julio de 2021 mediante la firma conjunta del Ministro de Consumo, el Consejero de Salud y Familias de la Junta de Andalucía y el Excmo. Sr. Alcalde de este Ayuntamiento.

La firma del referido Convenio implicaba el compromiso del Ayuntamiento de Málaga a impulsar, en su ámbito territorial, la gestión y administración del arbitraje institucional de consumo mediante su Junta Arbitral Municipal, comprometiéndose a solicitar ante la Dirección General de Consumo su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios de consumo que se obtuvo el 21 de diciembre de 2021 mediante Resolución de la Dirección General de Consumo.

7/18

Esta Junta Arbitral Municipal de Málaga es la segunda en Andalucía, después de la Junta Arbitral Autonómica de esta Comunidad, en obtener la referida acreditación, lo que supone que sus datos han sido incorporados en el Registro europeo de entidades de resolución alternativa de litigios que podrán consultar los ciudadanos de la Unión Europea para, en su caso, solicitar el arbitraje para la resolución de su reclamación.

Las Juntas Arbitrales de Consumo tienen encomendadas las siguientes funciones principales:

- Soporte administrativo e impulso del procedimiento arbitral.
- Programación y desarrollo de las campañas informativas, de difusión y de promoción del sistema arbitral de consumo entre consumidores y empresarios.
- Elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de convenio arbitral.

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	7/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





- El fomento y la formalización de convenios arbitrales entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen o suministren o les faciliten bienes o servicios.
- Recepción y control de las ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral por parte de productores y empresarios.
- Confección y actualización del censo de empresas que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión al sistema.
- Otorgamiento del distintivo oficial de adhesión a las empresas que hayan realizado la oferta y publicación de las mismas en el Diario Oficial correspondiente.
- Mantenimiento y actualización de las listas de Presidentes de Colegios Arbitrales, así como de los árbitros inscritos por las Asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales que se hayan adherido al sistema.
- Recepción de las solicitudes de arbitraje.
- Mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores o usuarios.
- Constitución de los Tribunales Arbitrales y celebración de Audiencias.
- Notificación de los Laudos emitidos por los Tribunales Arbitrales.

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	8/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2. ACTIVIDAD JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE MÁLAGA EJERCICIO 2025

- NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERÍODO: 130

de las cuales:

- 79 HAN SIDO PRESENTADAS DIRECTAMENTE POR LOS CONSUMIDORES.
- 4 HAN SIDO PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
- 47 HAN SIDO DERIVADAS DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES.

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE ARCHIVADOS Y RESUELTOS EN 2025 (más las pendientes de 2024): 132

CAUSAS DE ARCHIVO:

9/18

- RESUELTA POR EMISIÓN DE LAUDO: 38
- NO ADMITIDAS: 14
- NO ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE: 29
- ALLANAMIENTO: 7
- TRASLADADAS A OTROS ORGANISMOS: 14
- NO SUBSANACIÓN: 29
- DESISTIMIENTO: 1

CUANTÍA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES: 310,83 €

LAUDOS EMITIDOS EN 2025.

TOTAL: 38

EN EQUIDAD: 22

EN DERECHO: 16

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	9/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EMISIÓN DE LOS LAUDOS	TOTAL
ESTIMATORIO	17
ESTIMATORIO PARCIAL	2
DESESTIMATORIO	12
CONCILIATORIO	5
LAUDOS DE ARCHIVO	2

De los cuales:

32 FUERON EMITIDOS POR UNANIMIDAD

4 SE EMITIERON POR CONCILIACIÓN ENTRE LAS PARTES: 5

2 SE EMITIÓ POR MAYORÍA.

TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LOS LAUDOS (PLAZO TRANSCURRIDO DESDE LA DESIGNACIÓN DEL TRIBUNAL HASTA LA EMISIÓN DEL LAUDO):

10/18

Emisión inferior a un mes: 32 LAUDOS

Emisión entre uno y dos meses : 6

TIEMPO MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE LOS LAUDOS DESDE SU EMISIÓN: Inferior a tres días.

TOTAL DE ADHESIONES DE ESTABLECIMIENTOS DE MÁLAGA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DESDE LA CREACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO HASTA 31 DE DICIEMBRE DE 2025: 3.670.

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	10/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



3. MIEMBROS DE LOS TRIBUNALES ARBITRALES QUE INTERVIENEN EN LAS AUDIENCIAS CONSTITUIDAS EN LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL.

PRESIDENTES/AS

NOMBRE	DNI
MARGARITA MATA RODRÍGUEZ	24.877.591D
JUAN JESÚS SUARDIAZ PEDROSA	24.898.885-M
M ^a LUISA PERNÍA PALLARÉS	17.704.115-A
ALFONSO CALBACHO VILLANUEVA	72.024.203-W
VICTORIA E. DEL RÍO FLORIDO	25.076.918-H
SONIA URBISTONDO TAMAYO	33.359.950-Z
SONIA ZAURA DEL VALLE	25.067.456-D
FRANCISCA M. SANTAELLA BELLIDO	33.370.861-T
JUAN RUIZ LÓPEZ	25.041.952-N
ENCARNACIÓN VILLALBA POSTIGO	25.054.402-L
JUAN ANTONIO CANETE SÁNCHEZ	25.668.499-Q
ANA TERROBA GARCÍA	74.933.191-L
ROCÍO RODRÍGUEZ MANZANO	52.926.064-M

11/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	11/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



VOCALES DESIGNADOS POR ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

NOMBRE	DNI	ORGANIZACIÓN QUE LO DESIGNA
JUAN JOSÉ SORROCHE ROJAS	25.054.745-V	CEM
FRANCISCA GUTIÉRREZ GARCÍA	33.375.061-Z	CEM/FEDAMA
ANA LAFUENTE CATAÑO	54.684.282M	CEM
JOSÉ MÉNDEZ MONTERO	28.347.099J	AEST
DIEGO SÁNCHEZ ALVÁREZ	33.393.124E	AETIC

12/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	12/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



VOCALES DESIGNADOS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

NOMBRE	DNI	ASOCIACIÓN QUE LO DESIGNA
DOLORES GARCÍA GÓMEZ	46.849291Q	FACUA
JOSÉ LUIS SÁNCHEZ GARCÍA	24.088.579-H	FACUA
SUSANA RANEA DÍAZ	33.397119S	FACUA
GISELA JIMÉNEZ DIAZ	76754773R	ADICAE
FRANCISCO SÁNCHEZ AGUDO	74.892.198N	ADICAE
ALBA ARAGÓN RODRÍGUEZ	76.754.773R	ADICAE
M ^a TERESA MARTÍN DE LA HINOJOSA MOLINA	44.577.319-F	AL-ANDALUS
CELIA MARTÍN AURIOLES	33.368.751	UCE
MIGUEL ÁNGEL RUIZ ANILLO	44033266L	ASESCON

13/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	13/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



4. DESGLOSE POR SECTORES DE ACTIVIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS EN EL PERÍODO.

SECTOR DE ACTIVIDAD	% SOBRE EL TOTAL DE RECLAMACIONES
AGENCIAS DE VIAJE	1,20
EMASA	0,76
CIAS. DE SEGUROS	2,31
CIAS. ELÉCTRICAS	19,23
COMPRAS COMERCIO MENOR	14,31
COMPRAS POR INTERNET	21,08
CORREOS	1,54
ACADEMIAS	2,31
HIPERMERCADOS	0,57
HOSTELERÍA	2,85
OPERADORAS TELECOM.	14,61
REPARACIÓN HOGAR	2,31
TRANSPORTE AÉREO	0,77
TRANSPORTE CARRETERA	1,54
TRANSPORTE FERROCARRIL	1,54
BANCOS	3,08
SANIDAD PRIVADA	0,77
VIVIENDA	4,61
AUTOMÓVILES REPARACIÓN	4,61

14/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	14/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



5. EVOLUCIÓN DEL ARBITRAJE

AÑO	Nº solicitudes presentadas	Resueltas por Mediación	Nº Laudos
1997	23	2	9
1998	102	21	30
1999	161	28	71
2000	242	40	106
2001	357	66	97
2002	369	63	172
2003	279	38	135
2004	354	51	136
2006	427	70	164
2007	489	87	219
2008	623	85	404

15/18

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	15/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





AÑO	Nº solicitudes presentadas	Resueltas por Mediación	Nº Laudos
2009	577	107	293
2010	580	20	325
2013	551	261	261
2014	335	139	220
2015	209	67	107
2016	263	58	142
2017	216	62	120
2018	160	29	76
2019	160	47	111
2020	134	29	35
2021	120	22	35
2022	170	17	47
2023	184	25	26
2024	162	12	39
2025	130	7	38

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	16/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL EJERCICIO

Independientemente del normal ejercicio de las funciones sobre las que tiene competencia la Sección de Consumo, lo más relevante ha sido la firma, el 10 de septiembre de 2025, de la renovación del Convenio de constitución de la Junta Arbitral de Consumo entre 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.

La utilidad del sistema arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos ha quedado demostrada desde la creación, en 1997, en este Ayuntamiento de Málaga de la Junta Arbitral Municipal de Consumo, con la consecución de un total, hasta la fecha de **3.670 entidades malagueñas adheridas al Sistema Arbitral y 3.575 Laudos dictados desde entonces**, además de la realización de un importante número de actos de Mediación que han finalizado con Acuerdos alcanzados entre consumidores y empresas reclamadas, cuyos expedientes han sido tramitados tanto en la Oficina Municipal de Información al Consumidor como en la Junta Arbitral.

Por otro lado, como viene siendo habitual en cada ejercicio, durante 2025 se han convocado **subvenciones** destinadas a Asociaciones de Consumidores para la realización de actividades de defensa y promoción de los derechos de los consumidores en régimen de concurrencia competitiva. El 20 de junio de 2025, la Teniente de Alcalde Delegada del Área de Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial, dictó Resolución mediante la cual se concedió un total de **18.192 €** a Asociaciones de Consumidores con sede en Málaga, para financiar los proyectos presentados por las referidas entidades en la correspondiente convocatoria de subvenciones publicada por el Ayuntamiento de Málaga en régimen de concurrencia competitiva.

17/18

CONCLUSIONES

Sin duda, la novedad más importante de los últimos ejercicios ha sido el significativo aumento de reclamaciones tramitadas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor que se está produciendo desde 2022. Dicho incremento obedece, principalmente, a la publicación del Decreto 82/2022 que regula las Hojas de Quejas y Reclamaciones y en el que se establece la exclusividad de competencia para la tramitación a las Oficinas municipales de Consumo pero también a los distintos medios articulados para facilitar la presentación de reclamaciones a partir de la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19 que supuso un reto para todos los Organismos de Consumo y la conveniencia de adaptar esta nueva situación a las demandas de los consumidores de Málaga, de forma que éstas fuesen atendidas sin demoras por imposibilidad de desplazamiento a la Oficina.

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55	
Observaciones		Página	17/18	
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

Si bien en esta Sección de Consumo el sistema empleado para la atención a los consumidores se ha ido adaptando sucesivamente a los requerimientos de los mismos, ha sido durante esta crisis sanitaria el momento oportuno para mejorar las técnicas empleadas en el desarrollo normal de las funciones e implementar y potenciar otras más novedosas a fin de adaptarlas a la nueva realidad.

Por ello, ante la inminente situación de pandemia que comenzó en marzo de 2020 y que provocó el confinamiento total de la población, esta Sección de Consumo tuvo que articular un método de organización de trabajo que posibilitara a todos los consumidores del término municipal de Málaga dirigirse a la Oficina a plantear sus dudas, solicitar información o presentar sus reclamaciones desde su domicilio.

A tal efecto, se potenció el sistema electrónico como medio idóneo para la presentación de reclamaciones o consultas, difundiendo por diversos medios los buzones genéricos de que se dispone en la oficina para que los consumidores se dirijan a la Oficina de Consumo y un teléfono dedicado exclusivamente a la atención al público.

Asimismo, se ha fomentado de forma significativa el empleo de la tramitación telemática a través de la sede electrónica de este Ayuntamiento para que el ciudadano pueda presentar su escrito de reclamación, Hoja de Reclamaciones o Solicitud de Arbitraje en cualquier momento del día, sin necesidad de pedir cita previa o de enviar dicha documentación por correo postal.

Se destaca, asimismo, el gran número de consultas realizadas por los consumidores a esta Sección de Consumo a través de los buzones habilitados a tal efecto: juntaarbitral@malaga.eu, seccionconsumo@malaga.eu y omic@malaga.eu, además de las consultas atendidas diariamente por teléfono a través de la línea 951928458 dedicada exclusivamente a tal finalidad, con una media de entre 15 y 20 llamadas diarias según estimación realizada de los últimos meses.

18/18

Para finalizar, destacar que durante el ejercicio 2025 la Jefa de la Sección de Consumo ha participado como Ponente en dos Jornadas celebradas por la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía:

La primera en Granada, el pasado 21 de noviembre con la presentación titulada **"EXPERIENCIA EN UNA JUNTA ARBITRAL"**, en las Jornadas del XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Andalucía, organizado por la Escuela de Salud Pública de Andalucía y la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.

La segunda participación fue el pasado 3 de diciembre, en el curso mediante videoconferencia, sobre "La Práctica Arbitral según el Nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo RRDD 713/2024", organizado por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 con la ponencia titulada **"EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL"**.

En Málaga, a fecha de la firma electrónica.

La Jefa de la Sección de Consumo
Argimira Luján Rodríguez

Código Seguro De Verificación	Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	16/01/2026 12:25:55
Observaciones		Página	18/18
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/Ld5iVhBZ4kUnHGDYAAyzDQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

