

Incrementadas en medio centenar las entidades locales beneficiarias de los Puntos de Información al Consumidor

La sede de la institución provincial ha acogido la reunión del Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de la provincia de Granada

viernes 20 de marzo 2026



El diputado de Asistencia a Municipios y Emergencias, Eduardo Martos, ha encabezado la reunión del Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de la provincia de Granada. En este contexto, la institución provincial, a través de los Puntos de Información al Consumidor (PIC), ha reforzado en medio centenar de entidades locales la defensa de los derechos de la ciudadanía. Este servicio presta asistencia a ayuntamientos, entidades locales autónomas y mancomunidades, fundamentalmente de menos de 5.000 habitantes, que no disponen de una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Martos ha señalado que “el sistema arbitral constituye una vía extrajudicial, ágil, eficaz y gratuita, que garantiza la resolución de los conflictos entre consumidores y empresarios, evitando la necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria”.

Además, el diputado ha reconocido la labor de los miembros del Colegio Arbitral y ha subrayado que “el correcto funcionamiento del sistema arbitral requiere de la colaboración activa del sector empresarial, cuya participación resulta esencial para asegurar la eficacia de este mecanismo de

solución extrajudicial y el cumplimiento de los laudos emitidos”. En este sentido, ha recordado que la Junta Arbitral de Consumo de Granada cuenta actualmente con 1.499 empresas adheridas, a las que se suman las entidades incorporadas a nivel nacional.

Desde el inicio de la legislatura, el programa ha experimentado un amplio crecimiento. Si en sus comienzos contaba con 88 entidades locales beneficiarias, a fecha 31 de diciembre de 2025 se ha alcanzado un total de 142 entidades, lo que supone un incremento de más de medio centenar y consolida esta iniciativa como un referente provincial en la protección y educación del consumidor.

Este avance representa una mejora sustancial en la cobertura del servicio, permitiendo que un mayor número de ciudadanos accedan a información y asesoramiento sobre sus derechos como consumidores, fortaleciendo así la defensa de sus intereses en diversos sectores económicos.

Atención prestada

Durante el año 2025, los Puntos de Información al Consumidor han gestionado un total de 2.473 consultas y asesoramientos, así como 2.004 reclamaciones. Además, se han llevado a cabo 19 mediaciones y se han tramitado 8 solicitudes de arbitraje. La mayor parte de estas gestiones se han realizado de forma presencial, lo que pone de manifiesto la cercanía y accesibilidad del servicio.

En cuanto a los sectores con mayor volumen de incidencias, destacan el suministro eléctrico y de agua, que concentra el mayor número de consultas y reclamaciones, seguido de los servicios de telefonía móvil y servicios postales, así como los servicios financieros.

Acciones destacadas

En el ámbito de la concienciación ciudadana, se han elaborado 130.000 trípticos informativos sobre los PIC y los servicios que ofrecen, con el objetivo de dar a conocer a los vecinos que sus ayuntamientos pueden ayudarles a resolver problemas relacionados con compañías eléctricas, de telefonía u otros servicios. Estos materiales se distribuyeron mediante buzoneo no domiciliado en viviendas de municipios con PIC y en otros 18 en colaboración con la Delegación de Reto Demográfico, alcanzando así una amplia cobertura en toda la provincia.

Asimismo, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor se impulsó una campaña dirigida a los ayuntamientos. El 14 de marzo se celebró en la sede de la Diputación un encuentro con alcaldes y representantes de entidades locales de menos de 5.000 habitantes, con el objetivo de sensibilizar a la ciudadanía, a través de sus instituciones más cercanas, sobre la importancia de los derechos de los consumidores y las buenas prácticas en el consumo.

Actividad de la Junta Arbitral de Consumo

Durante 2025, la Junta Arbitral de Consumo Provincial ha resuelto 210 expedientes de arbitraje y ha dictado 46 laudos. Además, se han celebrado 3 sesiones de colegios arbitrales en las que se resolvieron 15 expedientes. En cuanto al tejido empresarial adherido al sistema arbitral, se han incorporado 4 nuevas empresas, alcanzando un total de 1.499 empresas adscritas.

Video Lse

