

CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA DIPUTACION PROVINCIAL DE HUELVA

INTRODUCCION

FINALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

SERVICIOS QUE PRESTA LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

INTRODUCCION

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva cuyos servicios se prestan a través de la Diputación Provincial de Huelva, tiene como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de los usuarios y empresarios de los municipios de la provincia de Huelva. Mediante la información, orientación y la tramitación de aquellas solicitudes de arbitraje y otras reclamaciones. Así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

La Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, atiende a los 79 municipios de la provincia. Tanto los que cuentan con **Oficinas de Información al Consumidor** que son 21 en total, como los que no cuentan con este organismo. Los municipios que tienen **OMIC**, nos remiten las Solicitudes a través de estas oficinas pero la Junta Arbitral Provincial recepciona también las reclamaciones que presentan presencialmente los consumidores.

Por tanto los cauces para presentar una reclamación ante la Junta Arbitral de consumo son:

- A través de las OMIC de los municipios de la provincia.
- A través del Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, perteneciente a la Secretaría General de Consumo. Organismo que nos remite las Solicitudes de Arbitraje de los consumidores y usuarios de la Provincia de Huelva.
- Por traslado de otra Junta Arbitral (Nacional, regional, provincial o municipal) cuando sea de nuestra competencia porque el consumidor resida en la provincia de Huelva
- Presencialmente en nuestra sede.
- Telefónicamente de manera telemática o por fax.

Dirección, Teléfono y Fax:

Diputación Provincial de Huelva. Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva.

Fernando el Católico nº 14 cuarta planta 21003

Teléfonos: 959494719 / 959494600

Fax. 959494718

Correo electrónico: rpcorralejo@diphuelva.org

Web: www.diphuelva.es enlace con la Junta Arbitral Consumo

El horario de atención al público es de 8:00 a 15:00

La **Normativa** por la que se rige este servicio es la siguiente:

Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y del Procedimiento Administrativo común.

Artículo 51 de la Constitución Española

Ley 13/2003 de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.

Real Decreto 231/2008 de regulación del Arbitraje de Consumo

Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal.

FINALIDAD

La finalidad de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva es atender y resolver todas las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores y/o usuarios atendiendo a las normas legales de aplicación del Sistema Arbitral de Consumo, así como el impulso, gestión y coordinación del arbitraje de consumo en el marco de los acuerdos vigentes con la Administración General, regional y local y en este sentido:

- . Dar a conocer a los ciudadanos el servicio que se presta en la Junta Arbitral Consumo de la Diputación de Huelva.
- . Dar a conocer a los ciudadanos los derechos que tienen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- . Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de los servicios al consumidor
- . Invertir en la calidad de los servicios prestados por la Junta Arbitral de consumo Provincial
- . Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

DERECHOS

- . Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- . Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en esta oficina y que procedan de la provincia a través de los distintos cauces.
- . Tener conocimiento en todo momento del estado de tramitación de los expedientes.
- . Ser atendidas directa y personalmente
- . Obtener la información administrativa y de la materia de consumo de manera eficaz y rápida.
- . Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- . Obtener justificante acreditativo de la presentación de Solicitudes de Arbitraje. No exigir la presentación de documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- . Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean partes.
- . En cuanto a sus datos personales otorgar la posibilidad de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales.

OBLIGACIONES

- . Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- . Hacer uso adecuado de las Oficinas, respetando espacios y equipamientos.
- . Rellenar de manera legible e inteligible los formularios y documentos
- . Aportar la documentación y datos necesarios para la tramitación de la reclamación o denuncia.
- . Exponer la reclamación de forma concreta y sucinta.

SERVICIOS QUE PRESTA LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA DIPUTACION PROVINCIAL DE HUELVA.

- .Resolver los conflictos que puedan surgir entre consumidores y usuarios y empresas a través del arbitraje de consumo, caracterizado por ser un procedimiento gratuito, rápido, voluntario, ejecutivo y eficaz.
- .Mediar los conflictos que surjan entre los consumidores y los usuarios y las empresas para la consecución de una solución consensuada.
- .Comunicar de manera fehaciente a todos los interesados en el procedimiento cada uno de los pasos del mismo
- .Formalizar el convenio arbitral entre el consumidor y la empresa.
- .Confecionar y actualizar el censo de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de esta Junta Arbitral.
- .Elaborar y poner a disposición de la ciudadanía el formulario de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y el modelo de Solicitud de Arbitraje.
- .Gestionar el censo de árbitros de asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.
- .Gestionar la designación de peritos para la realización de pruebas periciales que se desprendan de las Audiencias.
- .Elaborar y actualizar los datos estadísticos sobre el funcionamiento de la Junta Arbitral.
- .Difundir y fomentar el Sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución de conflictos:
 - Mediante la información a la ciudadanía de las cualidades y ventajas del mismo (folletos y web)
 - Mediante la realización de campañas de adhesión al Sistema Arbitral de consumo.
- .Promover actividades de formación dirigidas a los árbitros y al personal de las distintas administraciones locales en materia de consumo.
- .Designar por insaculación a los árbitros de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales para la participación en las Audiencias arbitrales.
- .Mantener una estrecha relación de asesoramiento en materia de consumo del personal de las distintas OMIC de la provincia así como el resto de administraciones locales que carezcan de este organismo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- . Dictar la correspondiente resolución arbitral en el plazo de seis meses desde la admisión a trámite de la Solicitud de Arbitraje.
- . Resolver la Mediación con la Empresa durante el plazo del procedimiento.
- . Actualizar y tener el censo publicado de empresas adheridas tanto en folletos como en la Página web de la Diputación.
- . Garantizar a través de la web los formularios de adhesión y las Solicitudes de Arbitraje.
- . Tramitar las adhesiones de nuevas empresas en el plazo de 20 días.
- . Atender en el horario de atención al público las consultas presenciales y telefónicas.
- . Dar respuesta a los e-mails con consultas en el plazo de dos días.
- . Realizar las peritaciones, con la consiguiente designación, llamamiento y práctica de la prueba por el perito con anterioridad al plazo reglamentario para dictar el laudo.
- . Formalizar las peticiones de participación de los árbitros empresariales y de asociaciones de consumidores en nuestro censo y designarlos en el plazo procesal oportuno para la celebración de las correspondientes audiencias.

INDICADORES DE CALIDAD

- . Porcentaje de expedientes resueltos en plazo sobre el total
- . Porcentaje de Mediaciones conseguidas en plazo.
- . Tiempo medio de formalización de convenios para empresas no adheridas
- . Tiempo medio para admitir las solicitudes de Arbitraje
- . Tiempo medio para trasladar a las Empresas adheridas las reclamaciones
- . Variación anual de empresas adheridas
- . Porcentaje de peritaciones realizadas anualmente respecto al número de arbitrajes celebrados.