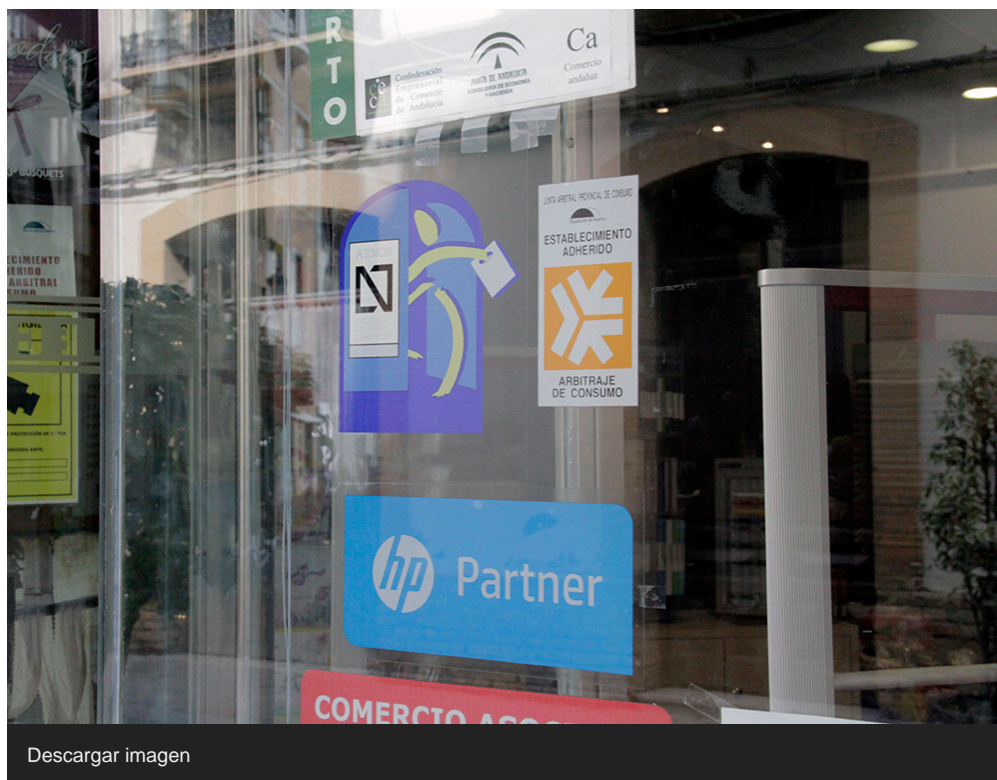


lunes 25 de agosto de 2014

La Junta Arbitral Provincial de Consumo recibió 360 reclamaciones en el primer semestre de 2014



En la mayoría de las reclamaciones que se presentan en este organismo, los consumidores carecen de contrato

La Junta Arbitral Provincial de Consumo, cuyos servicios se prestan a través de la Diputación de Huelva ha recibido, durante el primer semestre del año 2014, 360 reclamaciones de las que 145 se han cursado por los trámites del Arbitraje de Consumo y el resto se han resuelto mediante actuaciones previas al procedimiento arbitral. Desde la Junta Arbitral se ha destacado la entrada en

vigor de la nueva Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada el 27 de marzo de 2014, que busca una mejor protección de los consumidores.

Esta nueva regulación nace para fortalecer los derechos de los consumidores y usuarios en una etapa en la que se dan fuertes abusos producidos por la contratación en masa, los contratos de adhesión y las imposiciones de las condiciones de la empresa en un contexto en el que se ha incrementado la contratación electrónica y telefónica.

Entre las principales modificaciones se encuentra la ampliación del plazo de derecho de desistimiento de siete a catorce días en los contratos a distancia o fuera del establecimiento mercantil, refuerzo de la información precontractual, en el caso de contratos telefónicos si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar su identidad así como indicar el objeto comercial, y deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito en cualquier soporte de naturaleza duradera.

Otras modificaciones son las relativas a los pagos adicionales. En este caso, se debe tener el consentimiento expreso del consumidor con el objeto de no encontrarse con la facturación de servicios o productos no contratados, así como la prohibición de envíos y suministros no solicitados. Al mismo tiempo, los jueces podrán modificar el contenido de las cláusulas que se determinen abusivas.

Desde la Junta Arbitral Provincial de Consumo se asegura que el noventa por ciento de las reclamaciones recibidas responden a contratos de suministros. En estos contratos las empresas realizan contratos de adhesión en los que los

usuarios no tienen la posibilidad de pactar las condiciones. Y además han sido realizados en su mayor parte por teléfono, interviniendo el factor sorpresa, no la voluntad del consumidor de dirigirse a la sede de la Empresa. De ahí nace la necesidad de fortalecer el derecho de desistimiento. Se requiere que el consumidor contrate un producto o servicio con un consentimiento libre.

En la mayor parte de las reclamaciones que se presentan en este organismo, los consumidores carecen de contrato, por lo que no pueden conocer el contenido del mismo. Esta situación provoca que en el momento de la facturación no coincida la información precontractual dada con lo verdaderamente contratado. Y de ahí se desprende la mayor parte de problemas como las permanencias no informadas ni consentidas sobre las tarifas y los equipos, los límites de consumo en el servicio no informados, la tarificación adicional, las penalizaciones no consensuadas, la portabilidad de líneas no consentidas, la falta de calidad por falta de cobertura, o la imposibilidad de resolver el contrato ante el incumplimiento de la empresa, entre otros.

Con estos cambios se pretende potenciar que lo pactado por el consumidor se corresponda con lo informado antes de contratar y en caso contrario pueda contar con los medios suficientes para resolver el contrato sin carga alguna.

Las Solicitudes de Arbitraje pueden presentarse a través de una OMIC, que cuentan con el asesoramiento y apoyo de la Diputación, a través del arbitraje electrónico o personalmente por el consumidor en la sede de la Junta Arbitral.

A través de esta Junta Arbitral se han adherido 3540 Empresas de la provincia. Manifestando de esta manera su apuesta por un Sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Y una confianza en el procedimiento que se tramita en la Diputación.