

domingo 21 de enero de 2018

La Junta Arbitral de Consumo de la Diputación concluye 2017 con 110 reclamaciones tramitadas



Contratos de servicio con operadoras y sobre la garantía de los bienes de consumo acaparan el mayor número de quejas interpuestas en la sede de la entidad

Desde el Servicio de Consumo de la Diputación de Huelva se atendió el pasado 2017 un total de 110 reclamaciones interpuestas por consumidores o usuarios finales frente a una empresa, que han sido tramitadas a través del procedimiento arbitral al reunir todos los requisitos necesarios. De entre ellas, un 10 por ciento han sido mediaciones, un

procedimiento que goza de mayor aceptación cada año al ser favorable para ambas partes; un 35 por ciento laudos - resolución con la que concluye el procedimiento-; y un 13 por ciento ha derivado en el traslado de las solicitudes a otro organismo por cuestión de competencia.

A esta cantidad de reclamaciones formalizadas atendidas por la Junta Arbitral hay que sumar un número superior de reclamaciones no arbitrables que, aun siendo asesoradas e incluso mediadas a través de la atención telefónica o presencial en la sede de la Diputación, no se contabilizan. Respecto a las mediaciones, una amplia mayoría son con operadoras por lo que, en muchos casos, no se llega ni a iniciar el procedimiento, lo que ha supuesto que el número de mediaciones regladas haya descendido al ser reclamaciones que no son de telecomunicaciones.

Pasos a seguir

El procedimiento de arbitraje conlleva una serie de trámites rápidos -en el plazo de seis meses debe estar solventado en su totalidad- y gratuitos para el consumidor. Los pasos a seguir se inician con la recepción de la solicitud por la Junta Arbitral de Consumo, ya sea interpuesta directamente en la propia sede o bien a través de una Asociación de Consumidores o de una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). La Diputación se encarga de recepcionar las reclamaciones de las 24 OMIC que están repartidas por la provincia para facilitar el acceso del consumidor en la proximidad.

Una vez que es admitida a trámite, la solicitud se traslada a la empresa reclamada. Si la empresa está adherida al arbitraje de consumo o acepta la reclamación, se celebra una audiencia en la que se citan ambas partes y un órgano

arbitral resuelve, mediante un laudo, si la petición del reclamante es estimada o no. Para que se pueda tramitar el arbitraje es necesario que se haya realizado una transacción de consumo y que el usuario reclame una cantidad de carácter económico. Si se trata de una denuncia o de una queja, se tramitará mediante una hoja de reclamaciones cuya competencia corresponde al Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, ubicado en en Alameda Sundheim, 8.

En la actualidad, existen más de 3.500 empresas adheridas al arbitraje de consumo en la provincia, además de las de adhesión nacional como son Telefónica, Vodafone, Correos o Renfe, entre otras. El hecho de que la empresa esté adherida simplifica el procedimiento al tener la certeza de que la empresa va a aceptar esta vía para solventar el conflicto y además se va a poder citar a Audiencia. Si no está adherida, la empresa reclamada debe aceptar el arbitraje y, si no lo hace, se convierte en archivo al no poderse obligar a ninguna de las partes a admitir esta tramitación.

Este Servicio presta también asesoramiento sobre otras materias relacionadas con el consumo, como por ejemplo el sector de los seguros, Banca, compra-venta de vivienda o alquileres. Se trata de sectores en los que habitualmente las empresas no están adheridas y no suelen aceptar el procedimiento, pero desde la Junta Arbitral se asesora al consumidor sobre la forma de actuar y la vía oportuna que deben iniciar para reclamar.

Naturaleza de las reclamaciones

Las materias sobre las que suelen recaer las reclamaciones son muy variadas, si bien la amplia mayoría de las reclamaciones versan sobre contratos de servicio con operadoras, al estar prácticamente todas adheridas. Durante los últimos meses, se han registrado bastantes solicitudes respecto al tema de la garantía de los bienes de consumo, especialmente en relación con la compraventa de vehículos o de otros bienes.

Los bienes de consumo tienen una garantía de dos años desde el momento de la compra, por lo que el consumidor puede reclamar sobre cualquier falta de conformidad del bien. Durante los seis primeros meses no es necesario presentar una prueba de existencia de un mal uso y el fallo se considera que se puede deber a un problema de fabricación. El consumidor tiene derecho a reclamar una reparación, una sustitución o la devolución del importe, siendo esto elección del consumidor, siempre que no sea algo desproporcionado.

En la compraventa de objetos de segunda mano, existe una garantía de un año desde el momento de la compra, siendo una garantía ex lege que no puede limitarse por la voluntad de una de las partes.

Con respecto a las reclamaciones de talleres de vehículos, es necesario que se realice un presupuesto detallado de la reparación a realizar y que sea aceptado por el usuario. En el caso que se detectase otra avería durante la reparación, debe ser trasladado al consumidor y que este acepte esa nueva reparación. Sin este consentimiento no se le puede obligar a asumir el coste de la misma.

En las reclamaciones dirigidas a las operadoras de telefonía se ha avanzado mucho, los laudos se cumplen en su totalidad y está aumentando el número de mediaciones. Asimismo, se ha controlado el problema de la tarificación adicional por servicios que, en muchos casos, no eran contratados por el usuario. Con respecto a la facturación, sigue existiendo una disyuntiva entre lo que se contrata telefónicamente y lo realmente facturado, por lo que se recomienda que se contrate físicamente en la tienda o bien que, si la contratación es telefónica, se reclame el contrato antes de la aceptación. La recomendación es no aprobar nunca una grabación del contrato en el que no se esté seguro de las condiciones contractuales que el operador nos está trasladando, ya que normalmente la información facilitada suele comunicarse demasiado rápida.

En cuanto a los seguros, es importante leer bien la póliza y las condiciones particulares de la misma. Es importante recordar al consumidor que, al firmar una hipoteca, solo es obligatorio el seguro sobre el edificio, aunque sea muy común que las aseguradoras y las entidades bancarias exijan la firma de seguros de vida, de accidentes o de desempleo, sin que ninguno de estos sea obligatorio.

Con respecto a las reclamaciones bancarias, este año ha sido triunfal para el consumidor frente a la Banca al declararse abusiva la cláusula suelo en los contratos hipotecarios y se ha devuelto el importe de lo cobrado de más desde la firma de la hipoteca por esta diferencia en el tipo de interés. Para ello, ha sido necesario interponer una reclamación judicialmente pero se ha realizado sabiendo que la razón estaba de parte del consumidor, como determinó el Tribunal Supremo mediante resolución. Los tribunales han dado la razón al usuario y han obligado a la Banca a pagar las costas del procedimiento, por lo que no debe existir temor a reclamar.

En cuanto a los gastos de la hipoteca, según nuestra legislación corresponden al vendedor, por lo que no podrán ser imputados al consumidor. En el caso que haya sido así, podrán reclamarse primero a la entidad bancaria y después judicialmente.

Recomendaciones en rebajas

Con respecto al período de rebajas, desde la Junta Arbitral de Consumo se aconseja a los consumidores realizar una planificación previa antes de salir a comprar. Es importante observar bien si se trata de productos rebajados o de nueva colección. En muchas ocasiones, los productos nuevos están estratégicamente colocados, por lo que es fundamental verificar la oferta y el contenido de la misma y comprobar que existía un precio anterior que era más elevado.

El consumidor debe tener en cuenta que la tienda no está obligada a la devolución. Hay muchas tiendas que, por política de empresa, lo hacen pero no es una obligación. Sólo están obligadas en el caso de que el artículo sea defectuoso o tenga un vicio oculto. En el caso de que, por política de empresa, se admita la devolución, esta debe ser realizada en el mismo medio que se utilizó al pagar: efectivo, tarjeta de crédito o de regalo, pero no pueden obligar al consumidor a aceptar un vale.