lunes 9 de febrero de 2015

La Junta Arbitral de Consumo de la Diputación ha resuelto 230 solicitudes de arbitraje en el año 2014

Descargar imagen

Las telecomunicaciones concentran la mayor parte de las reclamaciones a la Junta, que cuenta con 3.500 empresas adheridas en toda la provincia

La Junta Arbitral Provincial de Consumo, cuyos servicios se prestan a través de la Diputación de Huelva, resolvió el pasado 2014 un total de 230 solicitudes de arbitraje mediante procedimiento reglado, a las que sumarle la cifra muy superior de reclamaciones que no se cursan a través del arbitraje de consumo pero en las que se ha asesorado al consumidor sobre los pasos a seguir mediante atención telefónica y presencial en la sede de Diputación. Asimismo, el último año la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva ha mediado en 40 expedientes, siendo la mediación es un procedimiento que ha aumentado en los últimos años y que resulta favorable para las dos partes, el consumidor y las empresas.

En cuanto al contenido, si bien se han atendido reclamaciones de diversa índole, un 90 por ciento de las corresponden, como en balances anteriores, al sector de las telecomunicaciones, seguidas de las del sector bancario y del de seguros. Casi todas las operadoras de telefonía e Internet están adheridas al sistema de Arbitraje, lo que no ocurre con bancos y aseguradoras, ya que tienen su propio sistema de resolución de conflictos a través del servicio de reclamaciones del Banco de España y de protección al asegurado, respectivamente. En estos sectores se asesora al consumidor sobre cuáles son los trámites que tienen que seguir y se les recomienda la gestión a través de una asociación de consumidores.

Otro de los casos más frecuente es de las empresas que consideran que un cliente les debe una determinada cantidad y recurren a otras empresas para conseguir cobrarse esas deudas. Son las empresas de cobros de morosos o recobros, que utilizan prácticas diversas para presionar al consumidor y lograr que pague (desde llamadas de teléfono hasta cartas amenazando con futuros juicios). Según se explica desde la Junta Provincial, una vez iniciado un arbitraje de consumo, las partes en conflicto han aceptado voluntariamente someter sus controversias a este mecanismo de resolución y no a otro. De ahí que “hasta que no concluya el procedimiento es improcedente reclamar la deuda a través de otras vías, bien judiciales bien extrajudiciales, siendo ilícito incluir sus datos en fichero de morosos”. Esta actuación puede ser denunciada ante la Agencia de Protección de Datos.

2019 © Diputación Provincial de Huelva

En los casos en los que no es posible la mediación se celebra un acto de audiencia, en el que el órgano arbitral decidirá el asunto después de examinar la documentación aportada y las manifestaciones efectuadas en la audiencia. Las partes comparecen y se les pregunta todo lo necesario para poder resolver el litigio, pudiendo hacer uso de los medios de prueba que estimen idóneas, que una vez que sean consideradas pertinentes por el colegio arbitral serán practicadas. El órgano arbitral analiza la cuestión con imparcialidad y toma una resolución, que se denomina laudo.

En el año 2014 se ha concluido 110 procedimientos mediante laudo en la Junta Arbitral Provincial de Huelva. Un laudo arbitral tiene el mismo valor que una sentencia judicial. Si le dan la razón al consumidor, la empresa debe cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido, y viceversa. En el caso de que las partes lleguen a un acuerdo en el acto de la audiencia se concluirá el expediente mediante un laudo conciliatorio.

Un pilar básico para que el procedimiento arbitral tenga éxito es la adhesión de empresas al sistema, que permite compeler al reclamado a que responda del procedimiento que se insta frente a él. La Junta Arbitral de la Diputación cuenta con más de 3.500 empresas adheridas al sistema, algunas de ellas de gran repercusión a nivel provincial y nacional. Una de las funciones de la Junta Arbitral es mantener actualizado el censo de empresas adheridas y fomentar la adhesión al Sistema.

La Junta Arbitral Provincial atiende a los 79 municipios de la provincia, tanto los que cuentan con Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), 21 en total, como los que no cuentan con este organismo. Los municipios que tienen OMIC, remiten las solicitudes a través de estas oficinas, pero la Junta Arbitral Provincial recepciona también las reclamaciones que presentan presencialmente los consumidores.

Brevedad, gratuidad y carácter vinculante

La Junta Arbitral Provincial de Consumo se constituyó hace más de una década, tiempo en el que ha conseguido que más de 3.500 establecimientos se hayan adherido voluntariamente al Sistema Arbitral, una cifra que aumenta cada año gracias a las campañas de difusión y adhesión de empresas que el servicio realiza en todos los pueblos de la provincia, ya que el objetivo es que todos los empresarios tengan la oportunidad de adherirse al sistema.

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos que beneficia tanto a los consumidores como a los empresarios, ya que ambas partes están representadas por igual. El procedimiento es gratuito –lo presta la Diputación-, el sistema es rápido y ágil, ya que tiene pocos trámites y los conflictos se solucionan en corto espacio de tiempo, y eficaz, pues los laudos o resoluciones adoptadas son vinculantes para ambas partes.

Las empresas adheridas exhiben un distintivo oficial que acredita su pertenencia al sistema, lo que supone una garantía para el consumidor, que puede confiar en que estos establecimientos le ofrecen un servicio adicional rápido y eficaz para la resolución de posibles conflictos. Se trata, por tanto, de una acreditación de que estos empresarios apuestan por la calidad en el trato a los clientes.

La Junta Arbitral Provincial de Huelva ha recibido en dos ocasiones el Premio C de Consumo por su labor en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la provincia y forma parte del Consejo Provincial de Consumo, junto con las asociaciones de consumidores y empresariales. El servicio ofrece un servicio integral de asesoramiento tanto a los consumidores y usuarios como a los ayuntamientos de la provincia, con independencia de si tienen o no constituido Oficinas de Información al Consumidor.

2019 © Diputación Provincial de Huelva