

lunes 15 de marzo de 2021

## Conócenos



### ¿QUIÉNES SOMOS?

La Unidad de Consumo es la herramienta de la Diputación Provincial de Huelva para generar acciones de información, asesoramiento, concienciación y defensa de los legítimos intereses de las personas consumidoras y empresas de la provincia de Huelva.

El trabajo de la Unidad de Consumo se enmarca dentro del cumplimiento de los ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, dando correcto desarrollo al objetivo número 12 en el marco de la Producción y Consumo Responsable.

La Junta Arbitral Provincial de Consumo forma parte de la Unidad de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva.

### NUESTROS OBJETIVOS

- Atender y tramitar cuantas reclamaciones y solicitudes sean presentadas por las personas consumidoras/usuarioas, a través de la mediación previa mediante el procedimiento de arbitraje de consumo.
- Formar e informar a la persona consumidora de la provincia de Huelva en temas de consumo.
- Fomentar la utilización del Sistema Arbitral de Consumo.
- Analizar e investigar sobre las quejas/problemas más comunes de las personas consumidoras y usuarioas de la provincia de Huelva, especialmente las realizadas sobre bienes, productos y servicios de uso común y ordinario.
- Permanecer en contacto directo con los/as ciudadanos/as, las asociaciones, los colegios profesionales y los Ayuntamientos de la provincia de Huelva para coordinar y colaborar con todos los agentes intervinientes en tema de consumo.
- Promover la adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Dictar la correspondiente resolución arbitral en el plazo de 6 meses desde la admisión a trámite de la Solicitud de Arbitraje.
- Promover la utilización progresiva del Sistema Arbitral de Consumo por los consumidores logrando incrementos porcentuales con respecto a años anteriores.
- Emitir y notificar los laudos en el plazo máximo de 1 mes desde la celebración del trámite de audiencia, salvo fuerza mayor o que deba realizarse prueba.
- Actualizar y publicar el censo de nuevas empresas adheridas en la Web de la Diputación Provincial de Huelva.
- Realizar peritaciones a instancia del Colegio Arbitral, cuando se consideren oportunas para la resolución de un conflicto.
- Promover la formación de los árbitros y del personal de las OMICs, PICs y Juntas Arbitrales como un plus de calidad de servicio.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de expedientes resueltos en menos de 6 meses desde la iniciación del procedimiento arbitral.
- Número de solicitudes de arbitraje presentadas y su evolución.
- Porcentaje de laudos notificados en el plazo máximo de 1 mes desde el trámite de audiencia.
- Evolución del número de empresas adheridas respecto al año anterior.
- Porcentaje de peritaciones realizadas anualmente respecto al número de arbitrajes celebrados.
- Número de campañas de difusión y adhesión realizadas.
- Número de PICs y OMICs implantados en la provincia.

## ¿QUÉ HACEMOS?

