

sábado 21 de enero de 2012

## La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Diputación ha resuelto 504 solicitudes de arbitraje en el año 2011

Descargar imagen

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva ha resuelto el pasado año 504 solicitudes de arbitraje mediante procedimiento reglado. A estas solicitudes hay que sumarle las reclamaciones que no se cursan a través del arbitraje de consumo pero que sí se atienden por la Junta Arbitral Provincial, y que han sido en el año 2011 un total de 600, provenientes de la atención telefónica y de la presencial en la sede de Diputación. En el año 2011 también se han realizado 176 resoluciones de mediación, casi el mismo número que las resoluciones en forma de laudo arbitral que han ascendido a 184.

Los sectores más reclamados siguen siendo las operadoras telefónicas y las empresas de servicios. Problemas de facturación, ausencia de servicios, cobros indebidos y cesión de datos a registros de morosos, siguen siendo los problemas que más conflictos suscitan.

En los últimos años se han fomentado mucho las mediaciones, beneficiándose con ello tanto el consumidor como las empresas. A partir del año 2008 se produce un importante incremento de las solicitudes de arbitraje, motivado por la reducción en los plazos de tramitación, el retraso existente en la vía judicial y un mayor conocimiento del sistema arbitral, gracias a la labor de difusión de la Junta Arbitral Provincial, que mantiene una excelente relación con las distintas empresas adheridas. En la actualidad existen 3424 empresas adheridas al sistema en la provincia, algunas de ellas de gran repercusión a nivel provincial y nacional, como Giahsa, El Jamón, Telefónica, Vodafone, Yoigo o RENFE.

La Junta Arbitral Provincial de Consumo es un órgano administrativo del arbitraje institucional de consumo, que presta servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría tanto a las partes como a los árbitros.

La Junta Arbitral de la Diputación de Huelva se crea en el año 1999 mediante acuerdo firmado con el Instituto Nacional de Consumo, que subvenciona a la junta anualmente, mientras que Diputación aporta el personal y los medios necesarios para desarrollar su función.

La Junta Arbitral Provincial de Huelva, que 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, forma parte del Consejo Provincial de Consumo, junto con las asociaciones de consumidores y empresariales; 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, oficinas que existen en tan sólo 22 de los 78 municipios de la provincia.

El sistema arbitral de consumo atiende y resuelve, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios. Las resoluciones, en forma de laudo arbitral, que ponen fin al procedimiento, tienen también el valor de "cosa juzgada", exactamente igual que una sentencia judicial. A ello hay que añadir la gratuidad, la rapidez y la simplicidad, que hacen que la prestación de este servicio sea de gran importancia tanto para los consumidores y usuarios como para la 3424 empresas adheridas en nuestra provincia.

