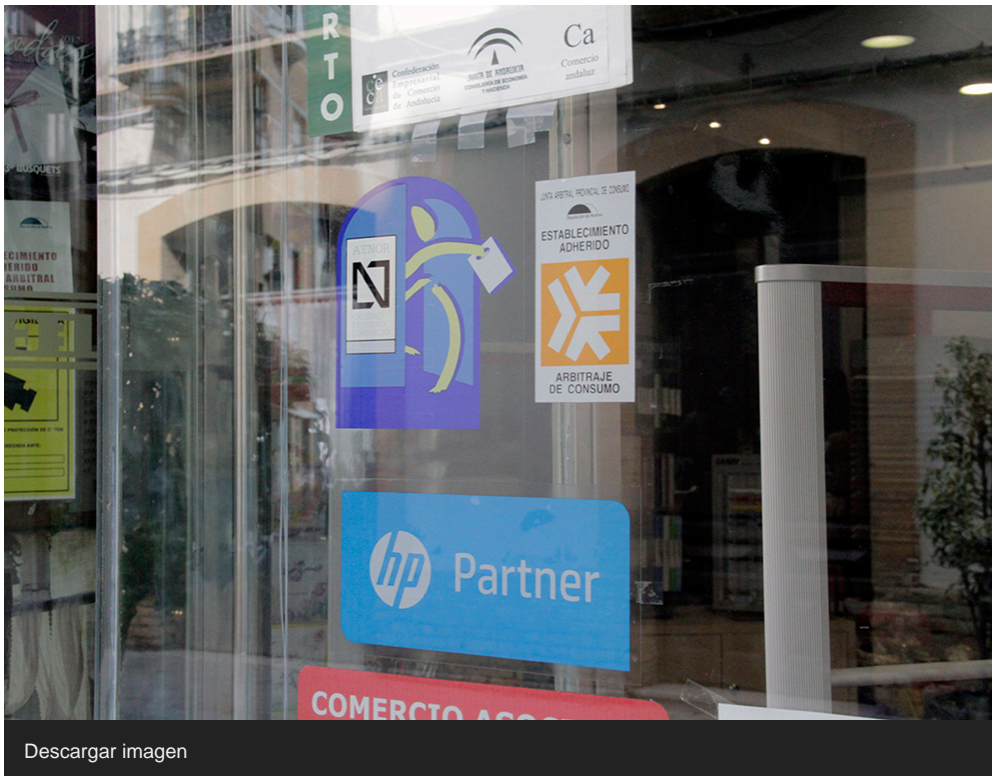


viernes 4 de abril de 2014

## La Junta Arbitral de Consumo de Diputación cuenta ya con 3.515 empresas de la provincia adheridas



**En el año 2013, se recibieron más de 500 reclamaciones**

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, creada en 1999, cuenta ya con 3.515 empresas de la provincia adheridas, manifestando de esta forma su voluntad de recurrir a esta vía para dar respuesta a los consumidores. La participación en este mecanismo les ofrece un sello de calidad frente a otras empresas del sector que no están adheridas. De esta forma, los empresarios pueden contar con los servicios de la Diputación

para su asesoramiento en todo lo relativo al Arbitraje de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de la Diputación cuenta con un procedimiento en el que el sector empresarial está representado a través de profesionales acreditados. Dependiendo de la materia que se vaya a tratar se designa un árbitro especializado, que es nombrado por las distintas asociaciones empresariales.

Existe un procedimiento de mediación en el que se intenta acercar la postura del consumidor y del empresario. En el caso de que lleguen a un acuerdo, se recoge por escrito y tiene carácter vinculante para ambas partes.

Las Empresas que forman parte del Sistema Arbitral gozan de un distintivo oficial para poder reconocerlas y distinguirlas. Además de las 3515 empresas provinciales, existe un importante número de empresas nacionales que también han manifestado su intención de pertenecer al Sistema Arbitral, como Telefónica, Vodafone, Correos, Renfe, etc.

El Arbitraje de Consumo se ha visto reforzado por distintos motivos. En primer lugar por el fortalecimiento normativo, normalmente instado por las Directivas Europeas, que van marcando el camino de la regulación de los distintos estados miembros. El último plan estratégico 2014-2020 insiste mucho en las políticas de apoyo al Consumo. Apoyo que se traduce en líneas de financiación. En segundo lugar, la creciente profesionalización de las asociaciones de empresarios y consumidores, que se traduce en una mayor confianza en el sistema; y en tercer lugar, por la mayor concienciación de los usuarios y de sus derechos. Ello se traduce en una discriminación positiva a la hora de seleccionar la empresa con la que va a mantener su relación de consumo. De esta forma, cada vez más se selecciona una empresa que esté adherida al Sistema Arbitral.

El pasado año 2013, en la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva se recibieron más de 500 reclamaciones, de las que 446 se cursaron por los cauces del procedimiento arbitral. Se llevaron a cabo 68 mediaciones en las que las partes consiguieron un acuerdo, y se propusieron 124 resoluciones, después de atender a las partes en una audiencia en la que se escucharon también a los representantes de los consumidores y de los empresarios, especializados para cada caso concreto.

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 recibe también las reclamaciones que presentan presencialmente los consumidores.