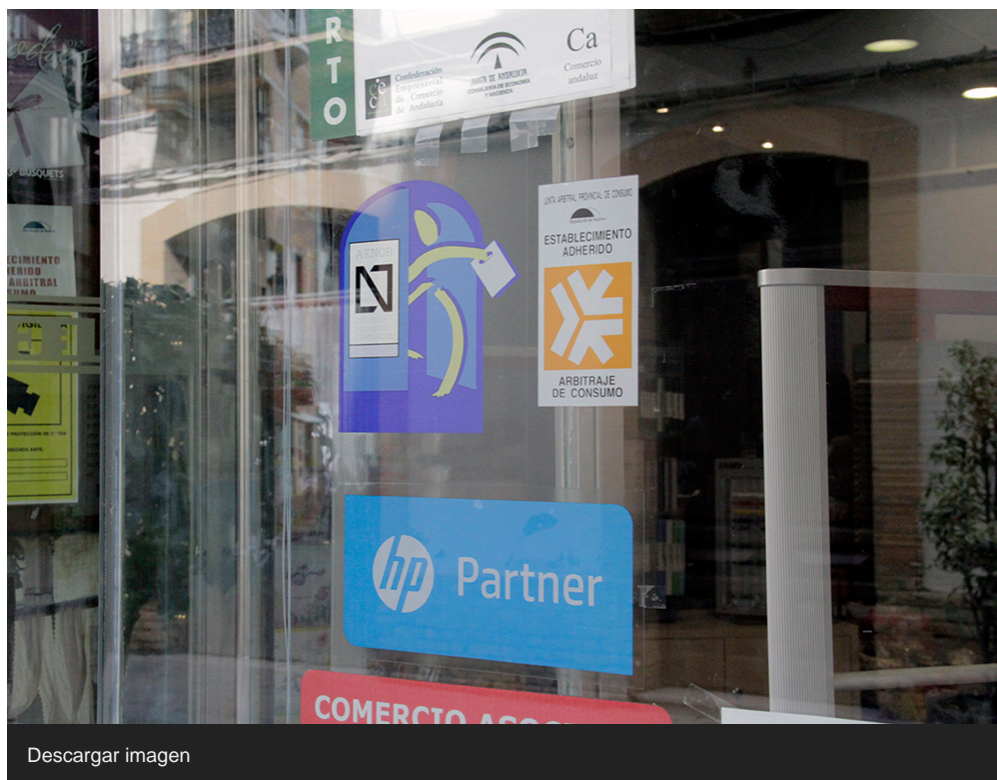


lunes 27 de julio de 2015

La Junta Arbitral de Consumo ha recibido 110 reclamaciones en el primer semestre del año



Descargar imagen

La mayor parte de las reclamaciones provienen de los contratos con las operadoras de telefonía y sus ofertas de productos únicos

Durante el primer semestre de 2015, la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva ha recibido 110 reclamaciones que se han cursado por el procedimiento de arbitraje. Junto a ellas, también se han recibido otras muchas reclamaciones que no se han podido tramitar mediante este sistema, pero a las que también se les ha dado una respuesta desde la Junta Arbitral.

La mayor parte de las reclamaciones versan sobre los contratos con las operadoras de telefonía. Se trata de un mercado en el que existe mucha competencia por lo que la captación de un cliente es un elemento fundamental. En muchas ocasiones, y según se constata desde la Junta Arbitral de Consumo, la información previa al contrato no se corresponde con el contenido del contrato y con lo que realmente se va a facturar.

En los últimos meses se han registrado en la Junta Arbitral de Consumo un gran número de reclamaciones que responden a portabilidad de líneas que, aunque consentidas por el cliente, no responden a la voluntad del mismo previamente informado. Actualmente existen operadoras con productos de televisión, telefonía fija y móvil que han establecido una tendencia de producto único a un precio muy económico. Para hacer competencia a esta opción, las operadoras o bien se han tenido que fusionar o bien compartir el servicio con otras empresas. Lo que, según la Junta Arbitral de Consumo, complica mucho el campo de la reclamación, ya que puede que en ese acuerdo entre operadoras haya algunas que admitan el mecanismo de arbitraje y otras que no.

La Junta Arbitral 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. Se trata de una vía alternativa a la judicial que se caracteriza por la gratuidad y la brevedad.

En algunos casos como son en las reclamaciones de bancos y seguros, al no estar adheridos al Arbitraje de consumo, desde la Junta Arbitral se orienta al consumidor acerca de la reclamación que se puede interponer. Primero contra el propio servicio de reclamaciones de la entidad reclamada y después a través del procedimiento regulado en el Banco de España.

El arbitraje de consumo permite al consumidor una vía gratuita y sin formalidades especiales para la resolución de su reclamación que verse sobre una cuestión de carácter económico.

La posibilidad de que se plantee una resolución es mucho más factible en el caso de que la empresa esté adherida por eso el fomento y la adhesión de empresas es un pilar básico del arbitraje. Desde la Junta Arbitral de la Diputación se realiza publicidad de las empresas adheridas y campañas de adhesión de las empresas de la provincia. A la empresa que se adhiere se le facilita un logo del arbitraje para que lo exponga en su establecimiento, lo que supone una etiqueta de calidad frente a otras empresas que no lo tienen. Pues se ofrece al consumidor un mecanismo ágil y gratuito de resolución de conflictos.

El arbitraje se inicia con una reclamación del consumidor que es trasladada a la empresa, con la que se ha planteado el conflicto. Esta empresa puede mediar, planteando una solución o bien ser citada para una visita en la que se manifiesten las alegaciones, se practiquen las pruebas oportunas y concluya con una resolución.

La Junta Arbitral Provincial atiende a los 79 municipios de la provincia, tanto los que cuentan con Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), 24 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.