lunes 4 de enero de 2016

# La Junta Arbitral de Consumo ha recibido 150 solicitudes de arbitraje en el año 2015

Descargar imagen

**Las operadoras de telefonía encabezan las reclamaciones, por facturación por servicios no contratados, tarificación adicional o el cobro de permanencia**

Durante el años de 2015, la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva ha recibido 150 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.

De estas 150 solicitudes de arbitraje, se resolvieron mediante laudo arbitral 42 expedientes. El resto de expedientes se resolvieron por mediación, se archivaron por no aceptación o se trasladaron a otros organismos.

Los principales sectores de reclamación en el año que ahora termina son las operadoras de telefonía, la mayoría de las cuales están adheridas al procedimiento de arbitraje, por lo que el expediente ha podido tramitarse al completo en la Junta Arbitral Provincial. Entre las reclamaciones más frecuentes en el sector de la telefonía -un mercado en continua competencia- se encuentran la facturación por servicios no contratados, la tarificación adicional o el cobro de permanencia incorrecta, entre otras.

Otro de los sectores que acumula más reclamaciones es el bancario, con la circunstancia de que en este sector las empresas no están adheridas al arbitraje, por lo que se tramitan al margen del procedimiento de consumo, en concreto mediante una reclamación al Banco de España. Entre estas reclamaciones de este ámbito destacan las relativas a la eliminación de la cláusula suelo del préstamo hipotecario.

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.

2019 © Diputación Provincial de Huelva

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.

2019 © Diputación Provincial de Huelva