

lunes 15 de marzo de 2021

La nueva Unidad de Consumo de la Diputación ofrece un servicio de ayuda gratuito, accesible y eficaz al consumidor

María Eugenia Limón presenta la nueva estructura que cuenta con la innovación de la zona web y la puesta en marcha de PIC en todos los municipios de la provincia



[Descargar imagen](#)

Coincidiendo con el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, la presidenta de la Diputación de Huelva, María Eugenia Limón, ha presentado la nueva Unidad de Consumo de la institución provincial, que recoge el testigo de la anterior Junta Arbitral de Consumo pero avanzando en la ayuda a los consumidores de principio a fin, no solo en la parte de la resolución del conflicto, como se hacía hasta ahora.

Limón, acompañada por la coordinadora de la nueva Unidad de Consumo, Belén Castillo, ha recordado que tal

y como marcan sus líneas de trabajo “tenemos a las personas, los ayuntamientos y la innovación en el centro de la acción de gobierno, de todas nuestras políticas, y en esta ocasión lo hacemos a través de la escucha activa, una de las características que marcan este nuevo equipo de gobierno”.

Como ha señalado la presidenta de la institución provincial, el objetivo de esta nueva Unidad de Consumo es “apostar por las políticas de consumo a nivel local dando al consumidor un servicio gratuito, accesible y eficaz en defensa de este derecho social e individual”. Limón ha indicado que esta defensa integral del cuidado y el bienestar de las personas “está alineada con el Ministerio de Consumo, al ser la primera vez en la historia que desde el gobierno central se apuesta por el consumo y se coloca al consumidor en primera línea de batalla”.

En este sentido, la presidenta ha recordado que “todos somos consumidores, con problemas cotidianos de cortes de luz o con la telefonía móvil e Internet, que afectan a nuestra vida y a las empresas”. Así, Limón ha incidido en que, con esta nueva Unidad de Consumo, “avanzamos y damos un paso más en la tramitación global de reclamaciones y resolución de problemas y dudas relacionados con el consumo en toda la provincia y afrontamos el reto demográfico y el desarrollo equilibrado de nuestros pueblos ayudando a solucionar estos problemas, siempre en línea con nuestro compromiso con los ODS, en concreto con el número 12: producción y consumo responsables”.

Para la presidenta de la Diputación “lo más importante es el trabajo que estamos realizando con todos los municipios de nuestra provincia, poniendo en marcha en los próximos meses los Puntos de Información al Consumidor (PIC) en todos los municipios que carezcan de Oficinas de Información al Consumidor (OMIC) como una primera puerta de entrada de los problemas de los consumidores, que después se derivará a nuestra nueva Unidad de Consumo, salvando así la brecha digital y dando una respuesta más cercana y certera a problemas y consultas de nuestros vecinos y vecinas”.

La nueva Unidad de Consumo se distingue principalmente por ofrecer formación online a todos los técnicos informadores en los diferentes ayuntamientos y sobre todo por la forma de innovar y de comunicar a través de un nuevo espacio web más moderno, vivo, dinámico y accesible con el que todas las personas que tengan cualquier duda o consulta puedan interactuar de forma directa y sencilla.

Por su parte, Belén Castillo, coordinadora de la Unidad de Consumo, ha señalado la importancia de “esta apuesta por la nueva Unidad teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria y económica en la que nos encontramos, ayudando al consumidor en la primera línea de batalla, en esos problemas cotidianos que surgen día a día en cuanto a la factura de la luz, el teléfono o la lavadora”.

Para Castillo, “estamos dando un paso más ayudando al consumidor no solo en la última parte de la resolución del conflicto sino que vamos a ayudarlo desde el inicio del conflicto, para lo que es vital con la otra pieza fundamental de este puzzle que es la empresa”. En este sentido, la coordinadora de la Unidad ha señalado que “el derecho de consumo no está completo si no trabajamos al unísono la empresa, la administración y el consumidor, y esta es la apuesta que realiza la Diputación y su presidenta por los derechos de consumo de nuestra provincia”.

Respecto a la creación de PIC, Castillo ha subrayado la idea de que “haya una extremidad de la Diputación en cada municipio que carezca de OMIC y que los ayuntamientos sean el puente para que los ciudadanos, sin moverse de su domicilio ni de su municipio, puedan contactar con nosotros y le facilitemos el servicio de forma gratuita, eficaz y fácil”.

La responsable de la Unidad de Consumo ha mostrado la nueva estructura a través de la zona web, de fácil manejo, directa, intuitiva e interactiva, con apoyo audiovisual y posibilidad de descarga de solicitudes, hojas de reclamaciones, con un contenido que engloba la red de aliados, las diferentes juntas arbitrales (local, provincial, autonómica y nacional), etc., con el objetivo de que “todo lo referente a la zona web sea muy fresco y ágil, que las empresas y consumidores no tengan ningún problema, incluso hay un buscador de empresas en el que consumidores y administraciones comprueben si la empresa está adherida al consumo”, ha indicado Castillo.

Datos de 2020

En cuanto a los datos más relevantes de la Junta Arbitral de Consumo en este último año, se han recibido un total de 119 solicitudes de arbitraje, siendo el número consultas en materia de consumo de consumidores, empresarios y otros organismos oficiales de 1009 consultas, habiéndose adaptado el servicio a la no presencialidad, resolviendo consultas a través del teléfono y medios telemáticos.

Por sectores, el que registra un mayor número de reclamaciones es la telefonía, seguido del eléctrico. En 2020 ha aumentado considerablemente el número de consultas en materia de sanidad bucodental debido al cierre de empresas del sector que han dejado a los pacientes con tratamientos inacabados en muchos casos con financiaciones en marcha.