



Dimarts, 29 de juny de 2010

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa l'arbitratge de consum a La Selva amb cinc reclamacions contra Orange, Vodafone i Movistar

- Es resolen cinc reclamacions de consumidors de la comarca contra empreses de telefonia i Internet, el sector amb més reclamacions a Catalunya
- Santa Coloma de Farners acull les primeres vistes arbitrals de de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) que se celebren a la comarca de La Selva
- Amb aquesta ja són 12 les comarques que celebren arbitratges de consum, en conveni amb l'Agència Catalana del Consum
- Durant el 2009 més del 75% dels arbitratges realitzats varen ser sobre telefonia i Internet, el sector amb més reclamacions però també el que més en resol

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) celebra avui a Santa Coloma de Farners, on està ubicada a l'oficina de Consum del Consell Comarcal (OCIC) de La Selva, les primeres vistes arbitrals en matèria de consum. En aquesta sessió es resoldran cinc reclamacions de consumidors de la comarca contra Orange, Vodafone i Movistar. Així, a partir d'ara, es guanya en proximitat ja que els consumidors i empresaris de la comarca no hauran de desplaçar-se a Girona capital per realitzar arbitratges.

La celebració de vistes arbitrals de consum a Santa Coloma de Farners és possible gràcies a l'acord del mes de febrer de 2006 de delegació de competències de la Generalitat de Catalunya al Consell Comarcal de La Selva, entre les quals s'inclouen la tramitació de les reclamacions a través de la mediació i l'arbitratge de consum. L'any passat el Consell Comarcal va gestionar 426 reclamacions, de les quals 181 es van resoldre per mediació. Amb aquesta nova eina de resolució de reclamacions, el Consell Comarcal podrà millorar el percentatge de reclamacions resoltes.

La JACC és l'organisme adscrit a l'Agència Catalana del Consum (ACC) que des de l'any 1993 s'encarrega de tramitar a través de la mediació i l'arbitratge de consum les reclamacions que plantegen els ciutadans arreu de Catalunya quan se senten perjudicats a conseqüència de la compra d'un producte o de la

Dimarts, 29 de juny de 2010

prestació d'un servei. Des d'aleshores s'han dictat a Catalunya uns 17.500 laudes i estan adherides a l'arbitratge de consum més de 5.000 empreses. De moment, la comarca del La Selva ja té 116 empreses adherides, xifra que es preveu incrementar.

L'arbitratge de consum consisteix en un sistema extrajudicial i voluntari que ofereix als consumidors i als empresaris la possibilitat de resoldre amb caràcter vinculant i executiu, i de manera objectiva i gratuïta, els conflictes de consum. L'Òrgan Arbitral dicta un laude que té el mateix valor que una sentència judicial i, per tant, és d'obligat compliment.

Un cop presentada la reclamació per part d'un consumidor s'intenta la mediació per tal d'arribar a un acord entre les parts. Si la mediació no prospera, s'inicia el procediment arbitral, amb la petició expressa del consumidor i l'acceptació de l'empresari, amb la celebració d'una vista presidida per un tribunal arbitral.

Actualment els Consells Comarcals amb competències delegades de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum que realitzen vistes arbitral són: Berguedà, Osona, Bages, Anoia, Baix Empordà, Garrotxa, Alt Empordà, Alt Penedès, Pla de l'Estany, Baix Camp i Alt Urgell.

Més del 75% dels laudes dictats el 2009 varen ser sobre telefonia i Internet

La major part dels arbitratges de consum celebrats a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya el 2009 han estat per temes relacionats amb la telefonia i Internet. Més del 75% del total de laudes dictats varen ser d'aquests sectors. En el desglossament, se situa en primer lloc la telefonia mòbil, amb més del 44%; seguit d'Internet, més del 17% i de la telefonia fixa, amb més del 16% dels laudes dictats.

Per tal que l'arbitratge sigui un veritable sistema de garantia per a les persones consumidores cal que hi hagi el major nombre possible d'empreses adherides a l'arbitratge de consum. Les empreses adherides ofereixen al seu client un avantatge afegit de confiança, ja que en cas de problema el sistema arbitral garanteix que el consumidor tindrà una resposta a la seva reclamació.

Aquest és el distintiu d'adhesió a l'arbitratge de consum:

