

20 de gener del 2010

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa les vistes arbitrals al Pla de l'Estany

- **Es resoldran set reclamacions de consumidors de la comarca contra empreses de telefonia, el sector amb més reclamacions**
- **Banyoles acull les primeres vistes arbitrals de consum de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya que se celebren a la comarca del Pla de l'Estany**
- **Amb aquesta ja son 10 les comarques que celebren arbitratges, en conveni amb l'Agència Catalana del Consum**
- **Durant el 2009 més del 75% dels arbitratges varen ser sobre telefonia i Internet**

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) celebra avui a La Incubadora, de Banyoles, on està ubicada l'àrea de Consum del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, les primeres vistes arbitrals en matèria de consum. En aquesta primera sessió, es resolen set arbitratges del sector de la telefonia, amb reclamacions contra Orange, Movistar i Vodafone de set persones consumidores de la comarca.

La celebració de vistes arbitrals de consum a Banyoles és possible gràcies a l'acord del mes d'agost de 2008 de delegació de competències de la Generalitat de Catalunya al Consell Comarcal del Pla de l'Estany, 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 175 reclamacions, de les quals 85 es van resoldre per mediació.

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 prestació d'un servei. Des d'aleshores s'han dictat a Catalunya uns 16.000 laudes i estan adherides a l'arbitratge de consum més de 5.000 empreses. De moment, la comarca del Pla de l'Estany ja té 49 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.

20 de gener del 2010

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 arbitral integrada per un òrgan unipersonal o col·legiat.

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

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. Amb dades encara pendents del tancament definitiu, més del 75% del total de laudes dictats varen ser d'aquests sectors. En el desglossament, es 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. Altres sectors objecte d'arbitratges han estat els relacionats amb aparells d'ús domèstic i informàtica (2,7%), tintoreries (2,6%) i vehicles (2,5%).

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:

