

29 d'octubre de 2008

Clickair es converteix en la primera companyia aèria que sotmet una reclamació d'un passatger a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

- **Primer laude pel retard d'un vol de la companyia Clickair**
- **L'arbitratge garanteix una resolució segura davant d'un conflicte de consum, per la qual cosa cal promoure l'adhesió de les empreses al sistema arbitral i recomanar als consumidors la tria d'establiments adherits.**
- **Prop d'un 80% d'empreses adherides a l'arbitratge de consum no han tingut mai cap reclamació**

Avui, a les 13 hores, ha tingut lloc el primer arbitratge de consum entre una companyia aèria i una consumidora en relació a una reclamació contra Clickair per un retard d'onze hores en un vol Granada-Barcelona. El director de l'Agència Catalana del Consum, **Jordi Anguera**, ha valorat que *"aquest és un dia històric pels consumidors catalans ja que el transport aeri és el segon sector més reclamat i, fins ara, cap companyia aèria havia acceptat l'arbitratge de consum"*. Anguera, ha fet una crida a les companyies aèries per tal que s'adhereixin a l'arbitratge ja que, *"en aquesta conjuntura econòmica i en un sector amb tanta competència, l'adhesió a l'arbitratge de consum és l'instrument que tenen les empreses per diferenciar-se de la resta i esdevenir líders en atenció al client"*.

Aquest sistema de resolució de conflictes es caracteritza perquè és voluntari, gratuït, ràpid i segur per ambdues parts i ha anat creixent fins als prop de 4.300 establiments adherits de sectors tant diversos com: telefonia, tallers de vehicles, establiments comercials, mobles, electrodomèstics, tintoreries, habitatge, serveis i subministraments,...

A Catalunya, prop d'un 80% d'empreses adherides no han tingut mai cap reclamació que hagi hagut de resoldre's a través de l'arbitratge. El 96% dels laudes són dictats per unanimitat dels tres àrbitres, i només un 0,5% dels laudes han estat objecte de recurs d'anul·lació. Aquestes dades són el reflex del rigor amb què actuen els tribunals arbitral.

Què és l'arbitratge?

L'arbitratge de consum és un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en consum que neix quan les parts enfrontades, en no posar-se d'acord en la

29 d'octubre de 2008

solució més adequada a través de la mediació, decideixen posar en mans d'un tribunal arbitral, i es comprometen a complir la resolució que aquest dicti. La resolució que emet aquest col·legi arbitral s'anomena laude i té valor de cosa jutjada, és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, és executable.

L'adhesió es fa per escrit i suposa un veritable sistema de garantia per a les persones consumidores, a més d'un distintiu de qualitat de l'empresa i de la seva voluntat de liderar l'atenció al client. Per això, cal que hi hagi el major nombre possible d'empreses adherides a l'arbitratge de consum.

A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum es pot consultar el llistat de totes les empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya:

http://www.consum.cat/ecofin_webacc/AppJava/frontend/empreses_adherides.jsp?idioma=1. Amb l'objectiu d'identificar les empreses i establiments adherits a l'arbitratge de consum, es va llançar el distintiu que les empreses adherides han d'exhibir en un lloc visible.

