

Dijous, 4 de novembre de 2010

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa l'arbitratge de consum a Sant Cugat del Vallès

- Es resolen sis reclamacions de consumidors de la comarca contra Orange i Movistar, el sector amb més reclamacions a Catalunya
- Des de la JACC ja es fan arbitratges, a més a més de a les 5 seus territorials de l'Agència Catalana del Consum, a 11 comarques i a 2 ajuntaments
- 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 Sant Cugat del Vallès les primeres vistes arbitrals en matèria de consum. En aquesta ocasió es resoldran sis reclamacions de consumidors de la comarca contra les empreses telefòniques Orange i Movistar. Així, a partir d'ara, es guanya en proximitat ja que els consumidors i empresaris de la ciutat no hauran de desplaçar-se per realitzar arbitratges.

La celebració de vistes arbitrals de consum a aquesta localitat del Vallès Occidental és possible gràcies a la signatura del conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i l'Agència Catalana del Consum (ACC), entre les quals s'inclouen la tramitació de les reclamacions a través de la mediació i l'arbitratge. L'any passat l'ACC va gestionar 181 reclamacions de ciutadans d'aquesta localitat, de les quals 34 es van resoldre per mediació i 38 per arbitratge.

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 17.500 laudes i estan adherides a l'arbitratge de consum més de 5.000 empreses. De moment, Sant Cugat del Vallès ja té 26 empreses amb 31 establiments adherides, xifra que es preveu incrementar. Des de la JACC ja es fan arbitratges, a més a més de a les 5 seus territorials de l'Agència Catalana del Consum, a 11 comarques i 2 ciutats.

Dijous, 4 de novembre de 2010

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.

En aquest sentit, el nou Codi de Consum de Catalunya determina que les empreses públiques hauran d'utilitzar el sistema arbitral de consum per resoldre les reclamacions. L'adhesió de les empreses al sistema arbitral també es tindrà en compte a l'hora d'atorgar ajuts i subvencions públiques. A més, es promou la mediació com un sistema ràpid i efectiu de resolució de conflictes. L'ACC podrà determinar, en les resolucions sancionadores, la indemnització per aquests conceptes que hauran de rebre les persones consumidores.

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:

