

Entrevista con el Director General de Consumo, José Manuel López Hernández

"Los empresarios de nuestra región asumen el reto de ofrecer calidad para ser competitivos con Europa"

El Director General de Consumo, que visitó nuestra Ciudad, quiso dejar claro que la gratuidad y la rapidez van a ser elementos decisivos para que tanto consumidores como empresarios se sometan voluntariamente al arbitraje de la Junta de Consumo, en vez de acudir a la vía judicial, que resulta mucho más lenta y cara.

José Manuel López Hernández afirmó que los empresarios de nuestra región están asumiendo con responsabilidad el reto de ofrecer calidad para ser competitivos en la Europa Unida de 1993, y apuntó que cada vez se impone un menor número de sanciones, pero éstas son cada día más voluminosas.

- ¿Qué ventajas va a suponer para el ciudadano la Junta Arbitral de Consumo?

- Ante todo, rapidez y eficacia en la resolución de los conflictos que enfrenten a empresarios y consumidores. Este nuevo sistema hará innecesario acudir a la vía judicial, o a la vía de la sanción administrativa. La Junta Arbitral será el organismo que decida quién tiene razón, y además, de forma rápida y gratuita.

- ¿Cuál será el mecanismo de funcionamiento?

- Empresarios y consumidores se someten de forma voluntaria al Sistema Arbitral.

La queja se presenta ante la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), y ambas partes formalizan un convenio. Pero, una vez aceptado el arbitraje de la Junta de Consumo, estarán también obligados a aceptar su decisión.

- Por lo tanto, su resolución es vinculante.

- Sí. La decisión que adopte la Junta Arbitral es obligatoria, vinculante y ejecutiva. No cabe apelación alguna. Es como una sentencia judicial firme, contra la cual no cabe la posibilidad de iniciar un recurso ante una instancia superior.

- ¿Quiénes sustentan el Sistema Arbitral?

- Este novedoso Sistema está soportado por tres patas: una, la Administración, otra los sectores empresariales, y por último, los consumidores. Si finalmente la patronal CEOE se adhiere, tendrá que designar o proponer una serie de vocales, que interpondrán en la defensa general de los empresarios de esta zona.

- ¿Cómo hacer ver a los ciudadanos que les compensa acudir a esta vía?

- El gasto puede ser un elemento decisivo. Usted, por ejemplo, tiene una reclamación que le supone 40.000 pesetas. Le va a costar más el procurador, el abogado, los trámites, que las 40.000 pesetas que al final pudiera conseguir. La Junta Arbitral trata de solucionar los conflictos de forma sencilla, práctica, sin procedimientos especiales y, además, gratuita.

- ¿Cómo son las relaciones entre la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha, y el Ayuntamiento de Puertollano?

- Las relaciones de colaboración y de coordinación son poco menos que ejemplares.

La Junta de Comunidades y la Dirección General de Consumo están dispuestas a apoyar al Ayuntamiento de Puertollano en todo aquello que

necesite para seguir adelante con esa magnífica labor que está desarrollando. Creemos que esta nueva regulación de los servicios locales puesta en marcha va a suponer para Puertollano un importante avance en la protección de los derechos de los consumidores, en un funcionamiento más eficaz de los servicios públicos, y en facilitar el diálogo de todos los sectores que cuentan en la vida pública e intervienen en el Consumo local.

- ¿Infringen con frecuencia la normativa los empresarios de Castilla-La Mancha?

- No, en esta región los empresarios infringen poco, y cada vez menos. Quizá se deba a que en los dos últimos años han colaborado eficazmente en informar a los pequeños comerciantes, que suelen infringir más por desconocimiento que por dolo o culpa manifiesta. El pequeño empresario no puede estar al día de la legisla-



ción que se renueva de forma permanente.

De ahí la importancia de que la Administración les advierta si observa infracciones, y les informe de todo lo que deben modificar para cumplir la ley.

- ¿Quiénes se han adherido ya al Sistema Arbitral?

- En estos momentos el Consejo General de Cámaras de Comercio de Castilla-La Mancha, la Federación Empresarial de Talavera, y, en provincias como Cuenca, hay 22 asociaciones profesionales adheridas.

- ¿Está usted satisfecho de lo que han conseguido hasta ahora?

- Estos datos significan que el Sistema ya puede funcionar. Esto es un tren en marcha, el que quiera subirse que se suba.



“ La nueva Junta Arbitral de Consumo supone un importante avance en la protección de los derechos de los consumidores. ”

- ¿Quiénes forman el Colegio Arbitral, como el que estará instalado en Puertollano?

- El Colegio lo forman el Juzgado, un Presidente (funcionario público licenciado en Derecho), un vocal árbi-

“ Este sistema hará innecesario acudir a la vía judicial o a la sanción administrativa. ”

La Junta Arbitral será el organismo que decida quién tiene razón, y además, de forma rápida y gratuita. ”

tro de entre los designados por las Federaciones empresariales, y un vocal que representaría a las Asociaciones de Consumidores. En este caso el interesado elige al Magistrado que tendría que formar parte del Tribunal.

- ¿Están preparados nuestros empresarios para el reto que se avecina con el Mercado Unico europeo en 1993?

- Yo creo que el empresario de Castilla-La Mancha está asumiendo su responsabilidad en el tema de Consumo. Se da cuenta de que para poder competir tiene que ofrecer calidad, y mucho más a partir del próximo año.

Por eso, el control es responsabilidad de todos, de los consumidores, de los empresarios y de la Administración, que está obligada -guste o no- a sacar los inspectores a la calle, a comprobar si se cumple o no la normativa vigente.

- ¿Se imponen muchas sanciones?

- El pasado año las sanciones fueron menores en número, pero más voluminosas en cuantías. Se ha ido más a la sanción grave, aquella que puede ocasionar más perjuicios, y menos al pequeño comerciante que por descuido se deja las patatas en el suelo, en vez de en una caja de madera. De todos modos, he de agradecer al Ayuntamiento de Puertollano la colaboración prestada a los inspectores de la Dirección de Consumo. Esta cuenta en la región sólo con 15 inspectores, pero la cooperación de diversos ayuntamientos, entre ellos el de Puertollano, ha permitido disponer de 106 inspectores acreditados.

- ¿Qué nuevos planes de acción tiene la Dirección General de Consumo?

- Vamos a abrir otra línea de colaboración con las Corporaciones Locales, como será la de tener un laboratorio cercano que analice productos básicos con técnicas sencillas. Otro dato es la próxima conmemoración de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), que se crearon hace ahora diez años.

- ¿Se han consolidado las OMICs en este tiempo? - Sin duda alguna. Cada día trabajan con mayor rigor y eficacia.

-En este campo, nuestra región sobresale más que ninguna: es la que más OMICs tiene de toda España - más de 600- y su cobertura de atención es de 12.000 habitantes, mientras que la media en España es de 65.000.

Por su parte, el alcalde de la Ciudad, Santiago Moreno, manifestó su convencimiento de que los empresarios colaborarán con las Juntas Arbitrales, una vez que la Corporación apruebe definitivamente la constitución y entrada en funcionamiento de la Junta de Puertollano. El Alcalde elogió la actitud de colaboración de los empresarios, para mejorar la calidad de los productos y servicios que prestan. ■