

Sistema Arbitral de Consumo

La mejor manera de dirimir conflictos

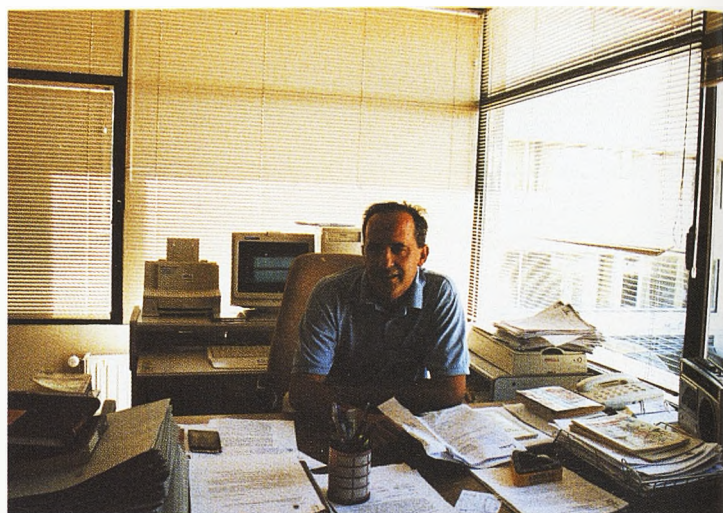
Hablando se entiende la gente. Esta es la premisa que define el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo. Un sistema implantado por la Junta de Comunidades con el objetivo de dirimir conflictos de modo amistoso entre consumidores y empresarios y que gana cada vez más adeptos.

ESTHER ORTIZ

Ya son 2.600 los establecimientos y empresas conquenses adheridas al Sistema de Arbitraje de Consumo. Un sistema fácil y cómodo que la Dirección de Consumo de la Junta de Comunidades de C-LM ponía en funcionamiento hace aproximadamente ocho años con objeto de que consumidores y empresarios pudieran solventar, sin necesidad de acudir a la vía judicial, los posibles conflictos surgidos como consecuencia de sus relaciones comerciales.

La iniciativa que fue acogida en un primer momento con cierta desconfianza por parte de los empresarios quienes veían en ella un modo más de proteger 'a toda costa' al consumidor vulnerando sus propios derechos como empresarios, ha demostrado con el tiempo que es acertada, conveniente, justa e imparcial. Y, justamente esta experiencia de 'justicia' e 'im-

parcialidad' es lo que ha llevado a que, en estos últimos tres años, la mayor parte de los empresarios de nuestra provincia hayan desterrado por completo sus dudas y se muestren dispuestos a formar parte de este sistema amistoso de resolución de conflictos. Un avance muy importante a ojos de Rafael Miranzo, Responsable de la Oficina de Información del Consumidor (OMIC) de Cuenca (uno de los Centros Colaboradores de la Junta Arbitral) quien, ahondando en este tema, aseguraba a nuestra revista que cada vez son más las empresas adheridas (y, no sólo en nuestra provincia sino en toda la región) sencillamente porque «han comprobado que el cliente no siempre tiene la razón». Y es que no debemos olvidar, que aunque el Sistema de Arbitraje tiene muchas ventajas tanto para el consumidor como para el empresario, tiene también una importante dificultad añadida: su funcionamiento depende de los



Rafael Miranzo, responsable de la OMIC de Cuenca (arriba). TELYCO - Cuenca (abajo).

propios empresarios puesto que el Arbitraje siempre es «voluntario», tal y como se explicita en el R. D. que lo regula, el 636/1993 y por tanto debe contar con su aceptación previa.

Así que, el hecho de que las empresas adheridas aumenten es, sin duda, un buen diagnóstico de que el Sistema funciona y, funciona bien. Dato que viene a ratificar el hecho de que las reclamaciones tramitadas en base a este procedimiento hayan también aumentado significativamente en los últimos años. «Hemos pasado de registrar unas 4 al año a registrar unas 70», indicaba Miranzo. «El año pasado entraron un total de

100 reclamaciones por esta vía de las que solventaron, en ese mismo año, unas 77. El resto se han ido resolviendo a lo largo de este año 2003», matizaba el responsable de la OMIC.

En este sentido, Miranzo indicaba que «es importante destacar que los empresarios empiezan a ver claramente sus ventajas» que son, múltiples. La primera, indicaba el responsable de la OMIC, el hecho de que estar sujeto al Sistema de Arbitraje de Consumo otorga confianza al cliente quien sabe en todo momento que va a ser atendido en sus reclamaciones en caso de que las hubiera. Cuestión ésta con la que se