



Las empresas adheridas al Sistema de Arbitraje muestran en la puerta este distintivo. En nuestra provincia son ya 2.600 las empresas adheridas, más de 8.000 en la región.

mostraba totalmente de acuerdo Luis Saez, propietario de la Lencería 'La Palma', establecimiento que muestra orgulloso en su puerta de entrada el distintivo que la identifica como empresa adherida. «El cliente compra tranquilo y yo también lo estoy porque aunque nunca he tenido que utilizarlo nunca sabes lo que puede pasar mañana», explicaba. «Otra ventaja importante para los empresarios -indicaba Miranzo- es la gratuidad del proceso». Ventaja, por otra parte, también aplicable a los consumidores.

Es importante puntualizar que las empresas pueden adherirse al Sistema

Arbitral de Consumo con carácter 'general' es decir, por principio, o utilizarlo sólo en casos puntuales.

### **Cómo funciona**

Algunas de las ventajas más importantes del Sistema Arbitral de Consumo es que es un sistema rápido, eficaz y cómodo. De hecho, afirmaba Rafael Miranzo, el plazo medio de resolución de los conflictos se sitúa en torno a los 3 - 4 meses, un tiempo de espera «ridículo» si lo comparamos con los que llevan aparejados los procedimientos judiciales de este tipo que en muchas ocasiones exceden el año e, incluso, los dos años. El funcionamiento pues, explica-

ba Miranzo, es de lo más sencillo y basta con que el consumidor que crea que sus derechos como tal se han visto vulnerados se acerque a alguna de las diferentes oficinas colaboradoras que la Junta Arbitral de Consumo, ubicada en Toledo, posee a lo largo de toda la región. En nuestro caso, la Delegación de Consumo (c/ Las Torres) y la OMIC (Edificio del Mercado, 1ª planta).

Una vez allí el consumidor efectuará una reclamación formal que inmediatamente será remitida por el Centro Colaborador a la Junta Arbitral quien la someterá a examen antes de admitirla a trámite. «Es simplemente por si tuviera algún tipo de defecto de forma, etc. que no permita su tramitación», explicaba en este sentido Miranzo quien no obstante afirmaba también que el porcentaje de reclamaciones rechazadas por este motivo es «mínimo» y que en la propia OMIC se hace también una especie de 'selección previa' para evitar demoras y rechazos innecesarios.

Una vez aceptada la reclamación, la Junta Arbitral designa un Colegio Arbitral compuesto por 4 miembros: el Presidente, cargo que siempre ostenta un funcionario de la Administración, el secretario (con voz pero sin voto) y, dos vocales, uno en representación de los Consumidores y otro en representación de los Empresarios con objeto de equilibrar puntos de vista garantizando así la imparcialidad en la decisión. Decisión que, por otra parte, una vez dictada por el Colegio es irrecurrible, lo cuál, para el responsable de la OMIC de

Cuenca es también una gran ventaja puesto que «zanja el asunto para siempre». El cuadro se completa con la presencia en la sala de los propios afectados quienes de una manera, digamos, 'informal' (en el sentido, como ya hemos indicado, de que este tipo de conciliaciones quieren ser amistosas), presentan sus alegaciones.

Una vez escuchados los implicados y, tras las deliberaciones oportunas, se dicta sentencia, que puede ser favorable a cualquiera de las dos partes en conflicto, y que los tres miembros del Colegio Arbitral basan en el principio de 'equidad' y no en el de 'legalidad' como hacen los jueces, es decir, «en lo que ellos creen que es justo», lo que, puntualizaba Miranzo, «no quiere decir que el Colegio ignore la legislación vigente en materia de consumo».

Esta última cuestión es lo que más preocupa al propietario de TELYCO - Cuenca, un comercio dedicado a la telefonía fija y móvil, también adherido al Sistema Arbitral de Consumo quien en alguna ocasión se ha visto obligado a utilizarlo «normalmente -puntualizaba- por motivos ajenos a mi función como comerciante sino más bien relacionados con el servicio prestado por el propio operador al que represento: asistencia técnica, etc.». «Los empresarios tendríamos aún más confianza en el sistema si el Colegio tuviera una preparación específica», indicaba en este sentido el propietario de TELYCO. «Aún así -continuaba- me parece la mejor manera de solucionar los pequeños conflictos».