

viernes 14 de marzo de 2025

## La Junta Arbitral Provincial de Consumo es la primera que tramita virtualmente la resolución de conflictos en Andalucía

La Diputación de Huelva celebra un encuentro con las OMIC, asociaciones, empresarios y entidades que trabajan en esta materia con motivo del Día del Consumidor



Descargar imagen

Coincidiendo con el Día Internacional de los Derechos del Consumidor, que se conmemora el 15 de marzo, la Diputación de Huelva ha celebrado un encuentro con las organizaciones y entidades que trabajan en materia de consumo en la provincia onubense. El vicepresidente de la Diputación y responsable del Servicio de Consumo, José Manuel Zamora, ha dado la bienvenida a las personas participantes y ha inaugurado esta jornada, cuyo principal objetivo es fomentar el procedimiento de resolución

alternativa de conflictos, que el servicio de la Diputación lleva décadas aplicando a través de la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

El foro, coordinado por la jefa del Servicio de Consumo, Raquel Pérez, ha servido para conocer las principales necesidades que existen en el territorio principal con respecto al consumo y para que los participantes trasladen a la Diputación lo que requieren del servicio. Asimismo se ha trasladado y abordado un protocolo de tramitación de las solicitudes de arbitraje, para que sea más eficaz esta vía para todos y se aprovechen todos los recursos del sistema.

La Diputación de Huelva es la primera Junta Arbitral de Andalucía que cuenta con un procedimiento íntegramente virtual para la tramitación de la resolución alternativa de conflictos, gracias al desarrollo del gestor de expedientes MOAD, el uso de las notificaciones telemáticas y un sistema de videoconferencias para la fase de audiencia. Las personas consumidoras también puede seguir optando por la vía presencial.

En el encuentro han participado las OMIC (oficinas de información al consumidor), las PIC (Puntos de información al consumidor), asociaciones de consumidores y empresarios, servicio de consumo de la Junta de Andalucía, presidentes de colegios arbitrales, Cámara de Comercio y otras de entidades dedicadas al consumo.

Este año se ha aprobado la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero de medidas en materia de eficiencia y servicio Público de Justicia que, entrará en vigor a los tres meses de su publicación y que incide en el valor de los procedimientos alternativos de resolución de conflictos: mediación, conciliación, arbitraje y derecho colaborativo. La nueva normativa obliga a procedimientos de reclamación extrajudicial para que las partes en litigio resuelvan sus diferencias antes de iniciar el procedimiento judicial. Estos procedimientos extrajudiciales son obligatorios en el ámbito civil y mercantil, abarcando las reclamaciones de cláusulas abusivas, los litigios de propiedad horizontal, los conflictos de consumo....

La parte demandante deberá adjuntar un documento que acredite el intento de resolución a través de métodos alternativos de resolución de conflictos antes de iniciar el procedimiento judicial. Si faltase dicha acreditación, la demanda debe ser inadmitida por los tribunales. Este requisito obligatorio implica un fomento del mecanismo del arbitraje de consumo por ser eficaz, sencillo, gratuito, rápido, voluntario y de calidad, con efectos vinculantes y ejecutivos.

El procedimiento se inicia con una reclamación del consumidor; la empresa no puede iniciar el arbitraje, pero sí puede reconvenir a la reclamación del consumidor manifestando su postura. Los principales sectores de reclamación son la telefonía, la energía, talleres, etc., con casuística muy variada, si bien en muchos casos el problema se genera por una disonancia entre la información pre contractual que se da al consumidor y la facturación que se realiza a posteriori, porque no coinciden.

### **3600 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en la provincia**

En agosto del 2024 entró en vigor la normativa que regula el arbitraje de consumo RD 713/2024, y que elimina por primera vez las limitaciones de carácter territorial al convenio. Este cambio ha hecho que se incrementen el número de solicitudes en la Junta Provincial de Consumo de la Diputación, ya que no tiene que trasladar a la Regional la solicitudes de arbitraje que se planteen frente a empresas que hayan manifestado una limitación territorial. Por ejemplo, todas las de energía, a partir de febrero de 2025 serán tramitadas en la Junta Arbitral Provincial, tras haberse cumplido un período transitorio de adaptación de las empresas.

Como el arbitraje es voluntario para ambas partes, algunas veces surgen problemas de la adhesión de las empresas al sistema arbitral, de ahí la importancia de la difusión del sistema y la adhesión. En la provincia de Huelva existen 3600 empresas adheridas a través de la Diputación de Huelva al Sistema Arbitral de Consumo, que han manifestado su voluntad de que los conflictos que se puedan plantear frente a ellas resuelvan a través de la vía del arbitraje de consumo.

Este sistema es una garantía tanto para los consumidores como para los empresarios, que pueden solventar sus problemas a través de un sistema voluntario, económico, rápido y ejecutivo. La Junta Arbitral de la Diputación actúa de balanza de los problemas que se puedan dar entre usuarios y empresas de la provincia de Huelva, intentado resolver mediante el cauce del arbitraje de consumo los conflictos que se den.

En el año 2024 se han tramitado a través del mecanismo del arbitraje de consumo 120 solicitudes de arbitraje, de los que algunos procedimientos han llegado a la fase de audiencia, designándose un órgano arbitral que dirime las pretensiones de las partes.