

La Comunidad recibe un 43% más de solicitudes de arbitraje y supera las 4.100

- Se han triplicado las peticiones relativas a las reformas del hogar
- Se ha incrementado un 125% las del sector servicios y un 135% las de bienes
- Un total de 16.614 empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad

14 de octubre de 2017.- La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, ha recibido un total de 4.120 solicitudes de arbitraje de consumo durante los tres primeros trimestres del año. Estas cifras representan un incremento del 42,96% respecto a las peticiones registradas en el mismo período de 2016.

La mayor parte de las solicitudes están relacionadas con el sector de Suministros, en especial al de Telecomunicaciones, con el 60,9 % del total. Por detrás se sitúan las solicitudes referidas a los sectores de Servicios y de Bienes, que se han incrementado un 125,4 % y un 135,8 respectivamente en comparación al mismo período del año anterior.

Cabe destacar también el incremento que han experimentado las solicitudes relativas a las reformas del hogar, que se han triplicado en lo que va de año con respecto a los tres primeros trimestres de 2016.

El sistema arbitral de Consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios, de carácter voluntario, gratuito y ejecutivo. Para que un conflicto de consumo pueda resolverse mediante el arbitraje, la empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral. No obstante, también cabe la posibilidad de que, sin estar en el listado de empresas adheridas, la compañía reclamada acepte someterse a arbitraje para un caso concreto.

Los conflictos sometidos al arbitraje se resuelven mediante la emisión de un laudo por parte de un órgano arbitral independiente, con el mismo valor que una sentencia judicial firme que pone fin al conflicto.

A fecha de hoy, el Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad cuenta con un total de 16.614 empresas adheridas. Desde la Dirección General de Comercio y

Consumo se trabaja actualmente en una campaña promoción de este sistema de resolución de conflictos en materia de consumo, en colaboración con 11 asociaciones de consumidores que participan como árbitros en este proceso.

A esta actuación para promover el sistema de arbitraje por parte de la Comunidad se suma el diseño de una nueva hoja de reclamaciones a disposición de consumidores y empresas para que elijan esta opción al presentar la reclamación de consumo.

BAJAN LAS RECLAMACIONES Y SUBEN LAS CONSULTAS DE CONSUMO

Las reclamaciones presentadas por los consumidores han alcanzado las 13.978 durante los nueve primeros meses del año, lo que representa un descenso del 14,1 % respecto al mismo período del año anterior, motivado por el aumento de las solicitudes de arbitraje en la línea de fomento del mismo iniciada en el presente año. Los motivos más reclamados hasta septiembre fueron el incumplimiento de contrato (28 %), servicio defectuoso (12,8 %) y factura incorrecta/gasto injustificado (7,7 %).

En cuanto a las consultas, se han incrementado un 33 % hasta las 14.996 hasta septiembre con respecto al año anterior, especialmente debido a la subida de las aclaraciones sobre información general que han pasado de 23 en 2016 a 4.616 en 2017.

ACCIONES Y TALLERES FORMATIVOS

La Comunidad de Madrid ha programado este año un total de 1.064 acciones formativas, dentro del Plan de Formación e Información, centradas de manera especial en los consumidores más vulnerables con el objetivo de que conozcan sus derechos y deberes en materia de consumo. De esta manera, se están realizando jornadas informativas dirigidas a profesionales que trabajan con colectivos en situación de vulnerabilidad como personas adultas tuteladas o personas en riesgo de exclusión.

Además, se han realizado 1.000 talleres formativos en colegios de 44 localidades regionales para que los más pequeños conozcan sus deberes y derechos como consumidores así como fomentar, de una manera lúdica, actitudes responsables y críticas frente al consumo.