

La Unión de Consumidores de Málaga ha celebrado esta mañana la Jornada ‘Distínguese en Calidad. Súmate al Arbitraje’, donde el Sistema Arbitral ha sido el único protagonista de una actividad en la que todas las partes implicadas en esta vía han estado representadas: personas consumidoras, empresas y Administraciones Públicas.



Sin duda, la Mesa Redonda ha sido el núcleo de una actividad en la que se ha tenido ocasión de presentar las características de una vía de solución de conflictos extrajudicial, rápida y eficaz, y que todavía es una gran desconocida para muchos.

Moderada por el presidente de la Unión de Consumidores de Málaga, Jesús Burgos, la mesa ha estado integrada por Esther Molina, jurista y experta en relaciones empresariales; Ana Lafuente, abogada y representante arbitral de la CEM; Celia Martín, abogada y responsable del Departamento Jurídico de la Unión de Consumidores de Málaga, y Boelo van der Pool, como director de Babel Idiomas y vocal de ACEIA.

Puesta en común

Burgos ha abierto la mesa subrayando la necesidad de potenciar el Sistema Arbitral. “Es un valor añadido. El tejido empresarial debe considerar que la hoja de reclamaciones también es una aportación a su negocio, una opción de mejorar”, ha destacado el presidente de la Unión de Consumidores de Málaga, que también apuntó a la necesidad de revalorizar el tejido empresarial de nuestra ciudad. “Hay que atraer a empresarios y consumidores al Sistema. Todos los factores son importantes y la Administración debe acercarse y potenciar su capacidad de unión”, ha concluido.

Por su parte, Esther Molina ha analizado con detalle a los tres integrantes del Sistema, destacando que no hay factores aislados, sino que todos están integrados. “Hace falta concienciación colectiva. Es necesario sensibilizar en la ventaja de la integración al Sistema, canalizando estrategias y protección de los derechos de todas las partes”, ha apuntado Molina, que también ha agradecido iniciativas como la organizada por la Unión de Consumidores de Málaga que fomentan el conocimiento del Sistema y también conciencia a los usuarios de derechos y obligaciones y de su uso ético y responsable.

Ana Lafuente ha avanzado próximos cambios legislativos, así como que la adhesión al Sistema por parte del sector empresarial traduce una sinergia y ganas de prevenir los conflictos 'más que necesaria'. En la misma línea ha permanecido la responsable del Departamento Jurídico de la Unión de Consumidores de Málaga, Celia Martín, que considera la integración en el Sistema como una 'gran herramienta de gesto comercial hacia los usuarios’.

La Mesa también ha contado con la participación de Boelo van der Pool, representante de una empresa que está en trámite de adhesión al Sistema. “Los negocios tenemos que buscar la distinción entre nosotros, saber que lo estamos haciendo bien. Esta adhesión es una vía, ya que ese distintivo da una diferenciación en calidad y garantía que otros no tienen”, ha expuesto.

Campaña informativa

Asimismo, y según las acciones contempladas en un proyecto general de la Unión de Consumidores de Málaga en colaboración con el Área de Comercio del Ayuntamiento de Málaga, se ha tenido ocasión de presentar los resultados de un estudio propio sobre este Sistema y que ha arrojado datos tan interesantes como que el 62% de la muestra desconocía este procedimiento o que el 82% no ha acudido a él con antelación. De ahí que se antojen necesarias actividades como la desarrollada esta mañana, para poner en valor un sistema muy

positivo y eficiente para todas las partes, además de suponer un plus en la confianza de las personas consumidoras hacia el sector empresarial, hacia el que se ha fomentado la adhesión.

Dirigida también a esa acción, desde la Unión de Consumidores de Málaga se ha desarrollado una campaña informativa focalizada en la edición de un díptico que recoge los puntos fuertes y valores del Sistema y que ya ha sido distribuido a gran parte del sector empresarial de Málaga. La campaña está dirigida a dar a conocer este trámite, así como fomentar la adhesión al Sistema, para lo que la Unión de Consumidores de Málaga también se ofrece como puente de asesoramiento y tramitación entre los comercios y la Administración.

Plus para el consumidor

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial de resolución de conflictos entre las empresas y los consumidores/as. Es un servicio público que ofrecen las Administraciones, garantes del cumplimiento de los derechos de las personas usuarias.

Las empresas que finalmente se adhieran podrán incorporar el distintivo oficial en su establecimiento y añadirlo en sus comunicaciones, lo que sin duda se convertirá en un plus de garantía para sus clientes, que verán en esta adhesión un síntoma de transparencia y calidad a la hora de encontrar solución a un posible conflicto. Con esta suma al Sistema, el usuario/a conoce que la voluntad de la empresa es resolver la incidencia de forma rápida, eficaz y extrajudicial, además de ser gratuita para ambas partes.

Este servicio facilita los trámites y resolución de reclamaciones tanto a los consumidores/as como a los empresarios/as y comerciantes, que podrán respirar con tranquilidad sabiendo que las decisiones se adoptarán siempre en el respeto de los derechos de ambas partes.