



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE ARAGÓN

Excmo. Sr. XXXXX:

Con motivo de las medidas tomadas para hacer frente a la COVID-19, la prestación de muchos servicios contratados por consumidores y usuarios se ha visto afectada.

Muchas empresas están ofreciendo a los consumidores fórmulas alternativas para la prestación del servicio afectado. Las fórmulas utilizadas han sido diversas, desde la prestación telemática de sesiones de gimnasio o clases de idiomas, hasta la suspensión de los contratos o el reembolso de los importes abonados, por la dificultad o imposibilidad de prestar el servicio de forma alternativa.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN celebramos estas propuestas alternativas que solucionan la controversia de manera amistosa, y las alentamos, siempre y cuando el consumidor esté conforme con esta prestación alternativa. En algunos casos, es evidente que el servicio contratado no es el mismo que el servicio alternativo propuesto y el consumidor debe tener la posibilidad de no aceptar esa propuesta.

Para aquellos casos en los que la empresa y el consumidor no logren un acuerdo que satisfaga a ambas partes, desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN, proponemos que se habiliten vías extrajudiciales de solución de conflictos.

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

En estos momentos, se prevé un aumento de las reclamaciones realizadas por consumidores, este aumento de las reclamaciones, unido a la delicada situación de la justicia y de sus plazos procesales, augura una sobrecarga del sistema judicial.

Por otro lado, muchos consumidores, si el proceso de reclamación es lento, costoso y farragoso, pueden desistir en su intención de reclamar, sufriendo un menoscabo en sus derechos e intereses, en su confianza en las instituciones y en el tejido empresarial.

Por ello, desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN, solicitamos que se potencien soluciones extrajudiciales de resolución de conflictos, que permitan no sobrecargar más el sistema judicial y dotar a las empresas y consumidores de un procedimiento eficaz y resolutivo para solventar los posibles conflictos.

Existe ya en nuestro país el Sistema Arbitral de Consumo, una vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios. El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes en conflicto resolver sus controversias sin gastos, rápida y sencillamente, no siendo necesario acudir a los Tribunales de Justicia.



Sin embargo, este procedimiento es voluntario. Requiriendo la adhesión del empresario.

La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón indica que *las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.*

Así, por ejemplo, en los pliegos de contratación con empresas que presten servicios a la administración, se podría incluir la posibilidad de obligar, o al menos, que influya de manera positiva en la valoración de la oferta, la adhesión a sistemas de resolución de conflictos. Este aspecto ya está previsto en el artículo 23 de la Ley 16/2006, imponiendo la obligación de incluir en las condiciones generales de la contratación de las empresas públicas el sometimiento al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos con consumidores y el potenciar la inclusión de sometimientos al sistema arbitral en la contratación pública y como mérito para optar a premios a la calidad.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN animamos a las administraciones aragonesas a revisar los documentos de contratación, para comprobar que se está cumpliendo la obligación normativa de potenciar el Sistema Arbitral de Consumo. Así como animamos a intensificar la promoción de las adhesiones a este sistema extrajudicial de consumo.

La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN, desde hace años, colabora con las Juntas Arbitrales de Consumo de Aragón y con la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, ya que entendemos la mediación y el arbitraje como herramientas fundamentales para defender los derechos de los consumidores.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN estamos convencidos de que en estos momentos el uso de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos puede ser una herramienta muy útil para lograr dar respuesta a las controversias entre los consumidores y las empresas, dotando al mismo tiempo de una mayor calidad a los servicios ofertados.

Atentamente.

En Zaragoza, a 20 de mayo de 2020.

Fernanda Blanco Vicente
Presidenta UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN