



**CEOE ARAGÓN
CEPYME ARAGÓN
CÁMARAS DE COMERCIO DE ZARAGOZA, HUESCA Y TERUEL**

Muy Sr. Nuestro:

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 de clases de idiomas, hasta suspensiones de los contratos o el reembolso de los importes abonados, por la dificultad o imposibilidad de la prestación del 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.

Son numerosas las empresas que, desde hace años, utilizan el Sistema Arbitral de Consumo para solucionar sus controversias con consumidores y usuarios. Desde las administraciones públicas, las asociaciones de consumidores y algunas organizaciones empresariales, se ha promovido la adhesión a este sistema.

En estos momentos de especiales dificultades, desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN animamos a los empresarios aragoneses a aproximarse al Sistema Arbitral de Consumo.

Entendemos que la adhesión a este sistema puede otorgar una solución rápida a sus controversias y un distintivo de calidad frente a otros competidores.

Por ello, les animamos a publicitar entre sus miembros este sistema de resolución extrajudicial de conflictos. Les recordamos que, además de reducir la litigiosidad y los plazos de resolución de las posibles controversias, la adhesión al sistema arbitral de consumo tiene otras ventajas:

- Obtención del Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. La adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrecen al consumidor, ya que sus clientes cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja entre ellos será resuelta a través de la vía arbitral de consumo.
- Posibilidad de solicitar el [Distintivo de Calidad en Materia de Consumo](#). Uno de los requisitos para obtener este distintivo es la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- El artículo 23 de la Ley 16/2006, potencia la adhesión de las empresas que contraten con la administración, valorando como criterio objetivo la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

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 reducir las controversias con los consumidores, 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