

La Junta Arbitral de Consum de Vilafranca, acreditada davant la Comissió Europea per a la resolució alternativa de litigis de consum

La Direcció General de Consum del Govern espanyol ha acreditat la **Junta Arbitral de Vilafranca** del Penedès com a entitat alternativa de resolució de litigis de consum i ja forma part dels **Alternative dispute resolution (ADR) notificats a la Comissió Europea**.

Aquestes entitats garanteixen a les persones consumidores residents a la Unió Europea l'accés a mecanismes de resolució alternativa de litigis en matèria de consum que siguin independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos. **Es podran resoldre conflictes sobre contractes de compravenda de productes o de prestació de serveis adquirits en el territori nacional o en altres països de la UE.**

L'arbitratge de consum és un **procediment voluntari** que ofereix a les persones consumidores i a l'empresariat la possibilitat de resoldre de manera **objectiva i gratuïta** els conflictes de consum.

Quan una persona consumidora presenta una reclamació, s'intenta la mediació per tal d'arribar a un acord entre les parts. Si aquesta no prospera i, si ambdues parts hi estan d'acord, s'inicia el procediment arbitral, es designa l'òrgan arbitral que ha de resoldre la controvèrsia i es celebra una vista oral per escoltar la part reclamant i la part reclamada. Aquest òrgan dicta una resolució o laude arbitral que és vinculant i executiu i que té el mateix valor que una sentència judicial.

La **Junta Arbitral de Consum de Vilafranca** es va constituir l'any 1994 i actualment compta amb **613 establiments adherits** a l'arbitratge de consum que es poden identificar mitjançant un adhesiu. Es pot consultar el cens d'empreses adherides de Vilafranca al web del servei de Consum de l'Ajuntament: <https://consum.vilafranca.cat>

55 expedients al 2021

L'any 2021 la Junta Arbitral de Vilafranca ha tramitat un total de **55 expedients d'arbitratge**, el **38% dels quals es van resoldre per mediació i el 62% restant mitjançant un laude arbitral**. Els sectors més reclamats han estat el de telefonia i comunicacions electròniques (Internet,

NOTA DE PREMSA

telefonía fixa i mòbil i TV), el dels subministraments (aigua, gas i electricitat), seguits dels serveis professionals i el comerç en general.

La regidora de Salut i Consum, **Anna Doblàs**, es mostra molt satisfeta de l'acreditació davant la Comissió Europea. ***“Fa molts anys que treballem per aconseguir l'excel·lència en aquest servei i volem seguir treballant per defensar els drets del consumidor, però alhora que les empreses puguin també manifestar davant el demandant el seu criteri o versió dels fets demandats”.***

Per a la regidora, les Juntes Arbitrals garanteixen ***“la confidencialitat, la igualtat, la gratuïtat, la comunicació entre les parts i la garantia de ser escoltades, aspectes molt importants i necessaris en la nostra societat per exercir els nostres drets però també els nostres deures, tant si som persones consumidores com empreses”.***

Vilafranca del Penedès, 21 de novembre de 2022



Oficina de premsa

comunicacio@vilafranca.cat

93 892 03 58

comunicacio.vilafranca.cat