

Los Puntos de Información al Consumidor atendieron más de 1.600 consultas en la provincia en 2023

El diputado de Asistencia a Municipios, Eduardo Martos, ha señalado que “son claves para empoderar a nuestros ciudadanos en temas de consumo”

jueves 15 de febrero 2024



La Diputación de Granada, a través de sus Puntos de Información al Consumidor (PIC), ha brindado asistencia a 104 entidades locales a lo largo del ejercicio 2023. Este programa se ha centrado principalmente en municipios, entidades locales autónomas y mancomunidades de municipios, priorizando aquellos con una población inferior a 5.000 habitantes y sin Oficina de Información al Consumidor (OMIC).

El diputado de Asistencia a Municipios y Emergencias, Eduardo Martos, ha expresado su interés en ampliar el número de entidades locales beneficiarias para asegurar un acceso más amplio de los residentes a estos servicios, asegurando que “los PIC son claves para empoderar a nuestros ciudadanos en temas de consumo y su arbitraje es una herramienta efectiva para resolver disputas sin recurrir a la vía judicial, por eso animamos a las empresas a unirse a este esfuerzo colaborativo”.

Los PIC, dirigidos por técnicos especializados en derecho del consumo, han desempeñado un papel crucial al ofrecer servicios de información, asesoramiento, gestión de consultas, quejas,

reclamaciones y solicitudes de arbitraje. Además, han facilitado la mediación entre consumidores y empresas, gestionando casos que requieren la intervención de las autoridades competentes.

Durante el año 2023, los PIC han atendido un total de 1.678 consultas o asesoramientos, 1.203 reclamaciones, 36 mediaciones y 9 solicitudes de arbitraje. Estas interacciones, mayoritariamente presenciales, han destacado especialmente en sectores como suministro eléctrico, servicios financieros y telefonía móvil. En términos demográficos, el 56% de los solicitantes de este servicio son mujeres y la edad promedio se sitúa entre los 35 y 55 años.

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el 15 de marzo, se llevaron a cabo charlas-taller en varios municipios, abordando diversos temas relacionados con los derechos de los consumidores.

Junta Arbitral de Consumo Provincial

La Diputación de Granada también destaca su compromiso con el sistema de arbitraje de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo Provincial. Este proceso, regulado por ley, ofrece una alternativa efectiva a la vía judicial, destacando su gratuidad, voluntariedad, rapidez, simplicidad, eficacia y carácter vinculante y ejecutivo de los laudos.

En 2023, se presentaron 182 solicitudes de arbitraje, resultando en la emisión de numerosos laudos que fueron cumplidos voluntariamente. Esta mañana, en la sede de la Diputación Provincial, se ha llevado a cabo audiencias del Colegio Arbitral, donde se han abordado asuntos relacionados con suministro eléctrico, arreglo de vehículo, adquisición de traje de novio y tres casos de telefonía móvil.

La colaboración y participación del sector empresarial son esenciales para el éxito del sistema arbitral, asegurando la resolución extrajudicial de conflictos y el cumplimiento de los laudos. Actualmente, 1.162 empresas están adheridas a esta Junta Arbitral, a las que se suman las de carácter nacional.