



FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

D. José Manuel Maciñeiras
Presidente de la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes españolas

Asunto: Propuesta de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

Madrid a 26 de octubre del 2007

La Federación de Usuarios y Consumidores Independientes, FUCI, con el apoyo del Instituto Nacional de Consumo (Ministerio de Sanidad y Consumo), impulsa el Arbitraje de Consumo entre los consumidores y usuarios en general y **específicamente entre el sector turístico en el campo de las agencias de viajes.**

Sabemos que la venta directa a través de internet del producto de las agencias de viajes está desviando múltiples operaciones que antes realizaba la agencia, lo que evidentemente conlleva un importante perjuicio para el sector y amplía el campo de inseguridad para el cliente que a veces tiene poca información sobre lo que contrata por la red.

Creemos que es el momento de poner en valor algunas circunstancias, distintivos y características de estos servicios prestados con garantía de seguridad y calidad.

Desde la perspectiva del consumidor en cualquier prestación de servicio turístico el que su proveedor esté adherido al sistema arbitral de consumo representa un plus de calidad, garantía y transparencia sobre lo que ofrece.

Desde ésta reflexión la Federación de Consumidores y Usuarios Independientes impulsa entre el sector de las agencias de viajes la Adhesión al Arbitraje de Consumo.

El fomento del Sistema Arbitral, lo hacemos en base a ofrecer, concretamente al empresariado del sector de las agencias de viajes la adhesión a este sistema, **que conlleva la concesión de un logotipo que representa mayor calidad de servicio, y actitud dialogante del empresario de este sector** para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en las relaciones con los clientes sobre la prestación de los servicios que se le ofrecen.

MIEMBRO DE: C.I. (CONSUMERS INTERNATIONAL) HOLANDA
MIEMBRO DE: U.I.O.F. (UNION INTERNATIONALES DES ORGANISMES FAMILLAUX) PARIS
MIEMBRO DE: INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR CONSUMER LAW (LOVAINA)
MIEMBRO DE: A.E.C (ASSOCIATION EUROPÉENUE DES CONSOMATEURS)
Joaquín Costa 61. Telf. 91 564 01 18. Fax: 91 562 83 55. 28002 Madrid.
E-mails: fuciest@hotmail.com; federación@fuciweb.org



FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

La adhesión al Sistema Arbitral, no supone ningún coste económico puesto que el Arbitraje de Consumo es gratuito. El Distintivo Arbitral se concede sin cargo alguno y solo precisa la voluntad del empresario de adherirse al sistema.

La aceptación del compromiso de adhesión al Arbitraje de Consumo, representa para los consumidores una visión del sector abierto al dialogo y al consenso ante el conflicto, incluyendo además una positiva percepción sobre garantía, transparencia y calidad en la prestación de los servicios de las agencias de viajes.

Los consumidores-clientes cada día más familiarizados con este Distintivo Arbitral, actuarán discriminando positivamente a los establecimientos que lo posean por su garantía de buen servicio.

El procedimiento de adhesión se realiza a través de la firma del documento de adhesión habilitado al efecto, a través del cual el empresario acepta el foro de discusión sobre la problemática que se pueda crear entre el cliente y su empresa y se compromete a aceptar la resolución que sobre la misma adopte el Colegio Arbitral.

Cabe destacar que la personación en el arbitraje del empresario y del consumidor **solo se produce si no ha habido un acuerdo previo entre las partes en conflicto**, acuerdo que siempre se procura con la mediación previa en la que intervienen las Asociaciones de Consumidores.

Esperando que la propuesta que formulamos pueda ser de su interés reciba un cordial saludo,

Agustina Laguna Trujillo
Presidenta