



## FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

### LAS ORGANIZACIONES MÁS REPRESENTATIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL SE ADHIEREN AL ARBITRAJE DE CONSUMO

El día 19 de diciembre de 2007, en la sede del Instituto Nacional de Consumo (INC) en Madrid, se firmaron los convenios de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de algunas de las organizaciones más representativas del sector turístico español.

#### Hotelería

La Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT), suscriptora del Convenio, agrupa a 57 asociaciones provinciales de hoteles, hostales, pensiones y apartamentos turísticos, de interior, de costa peninsular, Baleares y Canarias. En definitiva, hoteles tanto urbanos como vacacionales, además de las principales cadenas hoteleras y una serie de establecimientos hoteleros independientes, que suman más de 10.000 establecimientos, con cerca de 1.500.000 camas.

#### Agencias de Viajes

La Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas (AEDAVE) que suscribe el Convenio Arbitral, está integrada por cerca de 618 Agencias de Viajes y casas centrales. El número total de puntos de venta, añadiendo las sucursales, es próximo a los 2.000.

#### Alojamientos rurales

La Asociación Española de Turismo Rural (ASETUR) está compuesta por 16 organizaciones empresariales del sector turístico rural, que agrupan a más de 4000 establecimientos de alojamiento y servicios, distribuidos por toda la geografía nacional

#### Campings

La Federación Española de Empresarios de Campings y Parques de Vacaciones (FEEC) Esta Federación integra, a través de sus 17 Asociaciones, a una buena parte de los establecimientos de camping y caravanning en todo el territorio nacional.

En este acto de suscripción de los convenios de adhesión al sistema arbitral de consumo, auspiciado por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI), estaban presentes Doña Ángeles María de las Heras directora del Instituto Nacional de Consumo (INC), en representación del Ministerio de Sanidad y Consumo, Doña Agustina Laguna Trujillo como presidenta de FUCI; Don Ramón Estalella Secretario General de CEHAT, Don José Manuel Maciñeiras Presidente de AEDAVE, Don Óscar Monedero Secretario de FEEC y Don Francisco Javier Herrera Presidente de ASETUR.

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 CONSOMMATEURS)

Joaquín Costa 61. Telf. 91 564 01 18. Fax: 91 562 83 55. 28002 Madrid.

E-mails: [fuciest@hotmail.com](mailto:fuciest@hotmail.com); [federación@fuciweb.org](mailto:federación@fuciweb.org)



## FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

Por parte de Doña Ángeles María de las Heras se señaló que, para la Administración es prioritaria la defensa de los intereses de los consumidores, en un marco de equilibrio con los legítimos intereses del sector empresarial. La Directora del INC destacó que el Sistema Arbitral de Consumo es un medio adecuado para desarrollar esta tarea, en tanto que, como procedimiento económico, sencillo y eficaz, sirve para la tutela de los derechos de los usuarios. El Instituto Nacional de Consumo seguirá potenciando al arbitraje como mecanismo de resolución de eventuales controversias

Doña Agustina Laguna Trujillo, en su intervención, puso de relieve la importancia que representa el sector turístico en la economía española, resaltando el elevado número de contratos que cada día suscriben los consumidores con todos y cada uno de los sectores que hoy se adhieren al Arbitraje. A continuación hizo referencia a la importancia del Arbitraje de Consumo como mecanismo de defensa de los derechos de los usuarios y como elemento de calidad sobre la valoración general en la prestación de servicios del sector empresarial. Este elemento de calidad, identificado con el símbolo arbitral de consumo proporciona confianza a los consumidores, que discriminarán positivamente a las empresas que lo ostenten.

Desde el sector empresarial se manifestó la confianza en la imparcialidad y justicia del Sistema, y se afirmó que el acto de adhesión añade transparencia y seguridad a sus operaciones comerciales. Los sectores, cada vez más abiertos a las demandas de los consumidores, aceptan las vías extrajudiciales de resolución de posibles conflictos para reforzar el entendimiento con sus clientes.

Desde la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) se continuarán desarrollando actividades encaminadas al fortalecimiento del Arbitraje de Consumo, mediante la promoción de la Adhesión entre los diferentes sectores económicos, a fin de que este sistema rápido, eficaz y gratuito de resolución de conflictos se convierta en el medio natural de dialogo para resolver las posibles controversias que puedan surgir en materia de consumo.; fomentando el arbitraje como elemento de calidad en la prestación de los servicios.