

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Las consultas en las oficinas de información al consumidor del Gobierno de Navarra aumentan un 10% en 2014

*Por su parte, la Junta Arbitral de Consumo ha participado en 656 mediaciones, un 34% más que en el año anterior*

Lunes, 05 de enero de 2015

Las oficinas de información al consumidor del Gobierno de Navarra, ubicadas en Pamplona, Estella, Tafalla y Sangüesa, han recibido durante 2014 un total de 10.434 consultas, un 10% más que en el año anterior, cuando se registraron 9.430. En cambio, el número de reclamaciones presentadas ha descendido un 4%, de las 2.946 de 2013 a las 2.815 de 2014.

Por su parte, la Junta Arbitral de Consumo ha participado en 656 mediaciones, un 34,4% más que en 2013, y ha emitido 471 laudos, un 13%. A final de 2014, eran 1.206 las empresas adheridas al sistema de arbitraje del Gobierno de Navarra.

Así se desprende de la memoria de actividad del Servicio de Consumo y Arbitraje que ha conocido el Consejo Navarro de Consumo, reunido recientemente en Pamplona bajo la presidencia del director general de Política Social y Consumo, Mariano Oto.

Dicha memoria también hace referencia a la labor de control de mercado que realiza este Servicio. Así, durante 2014 ha levantado 337 actas de inspecciones e iniciado 64 expedientes sancionadores, de los que 48 han terminado con una sanción para el establecimiento comercial.

### Campañas de inspección

Por otra parte, el Servicio de Consumo y Arbitraje ha realizado durante 2014 trece campañas centradas en la inspección de alimentos, productos industriales y servicios. En cuanto a los alimentos, ha revisado el etiquetado y contenido de determinados parámetros en arroces, vinos, caldos líquidos, aceites de oliva virgen y virgen extra, y productos ecológicos; así como materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos (film transparente, cerámica, etc.).

Respecto a los productos industriales, ha inspeccionado cosméticos de precio reducido, desodorantes, desmaquillantes y cremas corporales; toallitas higiénicas; hilados (bobinas, carretes, madejas, ovillos); cuchillos de cocina; peluches; y gasolinas y gasóleos.

También ha realizado campañas de inspección sobre la publicidad comercial en grandes superficies y en las condiciones de contratación de los servicios de alquiler de vehículos, incluyendo a aquellos que operan

en internet.

Para este año 2015, el Servicio de Consumo y Arbitraje ha previsto la realización de seis campañas de inspección, que se centrarán en los aceites de oliva, los alimentos con declaraciones nutricionales y propiedades saludables, el film transparente de uso alimentario y los productos de maquillaje de bajo coste, así como en los servicios de aparcamiento de vehículos y los de instalación, revisión y mantenimiento de gas.