



Políticas Sociales

Servicio de Consumo

- 1 Mediación Hipotecaria
- 2 Balance 2013
- 3 Servicio Cita Previa
- 4 Nuevo Servicio Web



Oficina de Mediación Hipotecaria



Gobierno
de Navarra

Políticas Sociales

Mediación Hipotecaria

Es un **servicio gratuito**.

- Se aborda la **situación económica** de la unidad familiar y se proponen las **posibles alternativas** para saldar la deuda.
- Técnicos del Servicio de Consumo y Arbitraje podrán acompañar a las personas a las entidades bancarias con el fin de mediar y buscar una solución concreta y adecuada: refinanciación del crédito hipotecario, dación en pago, posible quita de la deuda o posibilidad de alquiler.

• **PERSONAS ATENDIDAS: 637**

• **CITAS DADAS: 587**

EXPEDIENTES MEDIADOS: 316



Mediación Hipotecaria

EXPEDIENTES CERRADOS	211
MEDIADOS Y CERRADOS	136
%DE ACUERDOS SOBRE EXPEDIENTES MEDIADOS Y CERRADOS	80,88%

LANZAMIENTOS DE VIVIENDAS: 0





Balance 2013

Control de Mercado

AÑO 2013

CAMPAÑAS DE CONTROL DE MERCADOS

- CAMPAÑAS NACIONALES: 5

- **PRODUCTOS ALIMENTICIOS**: Conservas de pescado en aceite de oliva.
- **PRODUCTOS INDUSTRIALES**: Colchones. Máquinas de afeitar. Pequeños electrodomésticos.
- **SERVICIOS**: Talleres de Reparación de Vehículos

- CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: 3

- **PRODUCTOS ALIMENTICIOS**: Aceite de Oliva Virgen y Virgen Extra
- **PRODUCTOS INDUSTRIALES**: Gasóleos de Automoción

- CAMPAÑAS OBLIGATORIAS DE LA CE: 2

- Transporte de Ruedas para Niños
- Presencia de Carne de Caballo

- CONTROL SISTEMÁTICO DE MERCADO

- Etiquetado, colocación Pacharán y otros licores

Control de Mercado

AÑO 2014

CAMPAÑAS DE CONTROL DE MERCADOS

- CAMPAÑAS NACIONALES:

- **PRODUCTOS ALIMENTICIOS:** Etiquetado ecológico. Materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos incluidos los cerámicos.
- **PRODUCTOS INDUSTRIALES:** Productos cosméticos. Gasolinas y Gasóleos.
- **SERVICIOS:** Alquiler de Vehículos. Publicidad Comercial en Grandes Superficies

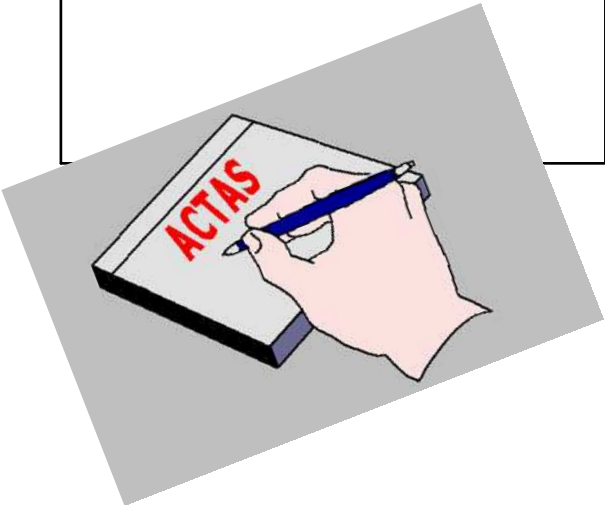
- CAMPAÑAS AUTONÓMICAS:

- **PRODUCTOS ALIMENTICIOS:** Arroz. Vinos, Caldos Líquidos. Aceite de Oliva.
- **PRODUCTOS INDUSTRIALES:** Toallitas higiénicas. Hilados. Cuchillos de cocina. Peluches.

- CONTROL SISTEMÁTICO DE MERCADO

- Etiquetado, colocación Pacharán y otros licores.
- Campaña informativa y de corrección de conductas derivada de los acuerdos con las asociaciones de empresarios de Hostelería

Control de Mercado

AÑO		2012	2013
Actas y Actuaciones		1.273	538
	Actas	1.119	491
	Informes y otros	69	47

Control de Mercado



AÑO		2012	2013
EXPEDIENTES	Iniciados	129	55
	Resueltos con sanción	136	52
DENUNCIAS registradas		292	305

	Año 2012	Año 2013
Advertencias	24	5
Inmovilizaciones	1	2
Traslados	84	38

Defensa de los Consumidores

Información al Consumidor y Junta Arbitral de Consumo		
	Año 2012	Año 2013
Consultas	10.150	7.300
Reclamaciones	2.190	2.946
Mediaciones	590	488
Laudos emitidos	510	543
Empresas adheridas	1.040	1.206



Oficinas de Información

AYUNTAMIENTO	CONSULTAS
ESTELLA	842
TAFALLA	873
SANGÜESA	415
Total Oficinas : Pamplona y otros Ayuntamientos	9.430 personas atendidas



Formación en Consumo responsable

- Campaña para **educar** al alumnado del segundo ciclo de Educación Primaria en un **Consumo Responsable** a través de la simulación de un supermercado en los centros educativos, incluidos los de educación especial; **30 Talleres educativos, con la participación de más de 1.500 niños.**
- **Concurso escolar:** edición curso escolar 2013-2014 “**Consumópolis 9 - La ciudad del Consumo Responsable**”.



Objetivos 2014

1. Culminar el **Plan Estratégico de Consumo** para Navarra.
2. Avanzar en el **modelo EFQM**.
3. Colaborar con **Centros Educativos** de Navarra para inculcar a la infancia y juventud valores de **consumo responsable**.
4. **Modificación** de la Ley Foral de Defensa de los Consumidores para permitir sancionar actos que pudieran derivarse de conductas descritas en los artículos 20 a 31 de la Ley 3/1991, de 10 de enero de competencia desleal, así como cualquiera de las prácticas reguladas en los artículos 4,5,7 y 8 de esta misma Ley.



Sistema de Cita Previa

Cita Previa

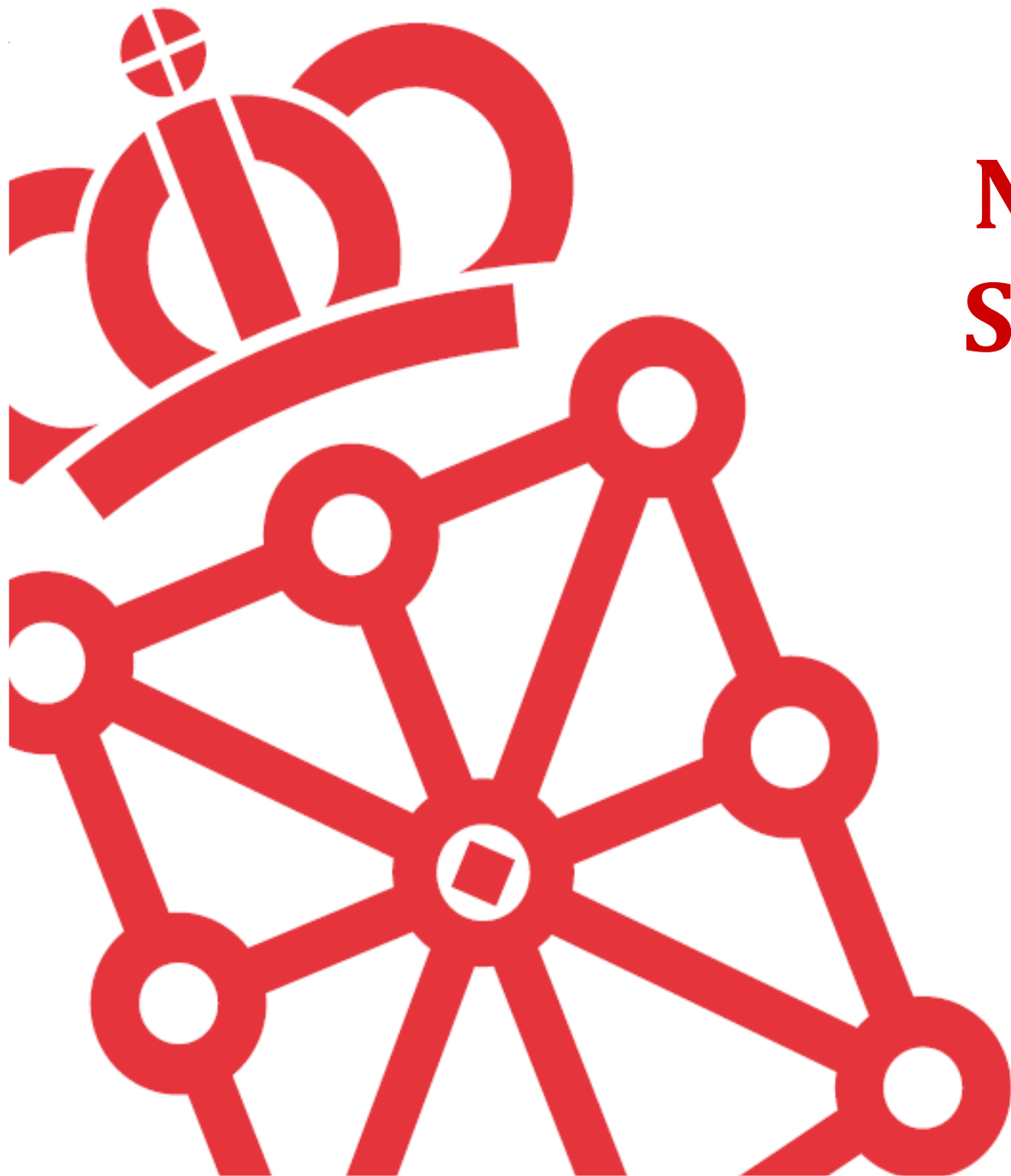
Oficina de Información al Consumidor - Parque Tomás Caballero 1- 2^a

848 427733

848 427758

- Citas de 10 horas a 14 horas.
- 15 DIAS - TOTAL CONSULTAS: 451
 - TELEFONO: 226
 - PRESENCIAL: 147
 - EMAIL: 78





Nuevo Servicio Web

Servicio Web



•Consulta

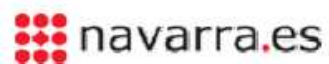
<https://atencionconsumidor.navarra.es/complete/teletramitacion/inicioConsulta.do>

•Búsqueda

<https://atencionconsumidor.navarra.es/complete/teletramitacion/inicioBusqueda.do>

Acceso con:
Certificado de Usuario
DNI y Código de Acceso

Servicio Web



FORMULARIO DE CONSULTA DEL CONSUMIDOR

Paso 1 de 2

Rellene todos los datos obligatorios del formulario de la solicitud para poder continuar

ORGANISMO RECEPTOR

Seleccione el organismo que desea que se encargue de la tramitación de la solicitud

Secc.Cont.Merc.

DATOS DEL SOLICITANTE

DNI (*)

Nombre (*)

Apellido1 (*)

Apellido2 (*)

Tipo Vía (*)

Dirección (*)

Número (*)

Provincia (*) --Seleccione opción--

Localidad (*)

CP (*)

Teléfono

Email (*)

CONSULTA

Consulta (*)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

Fichero1 Examinar...

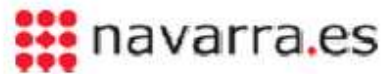
Fichero2 Examinar...

Fichero3 Examinar...

(*) Campos obligatorios a rellenar

Siguiente

Servicio Web



CONSULTA DE EXPEDIENTE

Consulta

Nº Expediente: / /

NIF (*):

(*) Campos obligatorios a rellenar

Enviar

Limpiar

Muchas Gracias