

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

Hipotekaren bitartekotza-zerbitzuan izapidetutako espedienteen % 80 akordioarekin amaitu zen

Aste honetara arte 637 pertsonari eman die arreta, 316 espediente izapidetu ditu eta haietatik 211 amaitu dira

Jueves, 20 de febrero de 2014

Gizarte Politiken Departamentuak kudeatutako [hipotekaren bitartekotza-zerbitzuan](#) izapidetutako espedienteen % 80 bi aldeen arteko akordioarekin itxi da. Zehazki, zerbitzu hori funtzionamenduan jarri zenetik, 136 kasutan egin du bitartekotza-lana, eta haietatik 110etan finantza-erakundeen eta beren hipoteka ordaindu ezin zuten herritarren arteko akordioa lortu ahal izan da.

Hala azaldu du gaur goizean Nafarroako Jauregian egindako prentsaurrekoan Gizarte Politika eta Kontsumoko zuzendari nagusi Mariano Otok. Agerraldia Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak iaz burututako jardueren [balantzea aurkezteko](#) egin du. Oto-rekin batera, Zerbitzu horretako zuzendari César López ere izan da.

Hipotekaren bitartekotza-zerbitzua 2012ko urrian jarri zen abian, familia-unitateari zuzenean egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik ohiko etxebizitzaren hipoteka ordaindu ezin duten herritarrei arreta emateko asmoz. Horrenbestez, Nafarroako Gobernuak finantza-erakundeen aurrean bitarteko-lana egiten du kaltetuek duten zorraren likidazioan ahalik eta baldintza onenak lortzen ahalegintzeko.

Aste honetara arte, Gizarte Politika eta Kontsumoko zuzendari nagusiak aurkeztutako datuen arabera, zerbitzu horrek bitartekotzako 637 eskaera jaso ditu 848 426 900 eta 902 165 170 telefono-zenbakietara egindako deietan. Eskaera horiek Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko bulegoetan kaltetutako pertsonekin programatutako 587 hitzordurekin gauzatu dira.



Haietatik 316 espediente ireki dira, eta 211 itxita daude dagoeneko. Amaitutako kasu guztietatik, Nafarroako Gobernuak 136 kasutan egin ahal izan ditu bitartekotza-lanak; gainerakoak amaitu egin dira aldeetako batek prozedura horretan atzera egin duelako.

Hipotekaren bitartekotza-zerbitzua doan da eta familia-unitateari zuzenean egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik ohiko etxebizitzaren hipoteka ordaindu ezin duten herritarrentzat da.

Lehenik eta behin, interesa duten herritarrek hitzordua eskatu behar dute 848 426 900 eta 902 165 170 telefono-zenbakietara deituz. Jarraian, Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko teknikariek herritarren egoera ekonomikoa aztertzen dute eta zorra kitatzeko zer aukera dituen proposatzen dizkio. Gainera, irtenbide zehatz eta egokia bilatu eta negoziatzen lagun diezaioke ere, adibidez, hipoteka-kreditua birfinantzatzen, ordainean ematen, zor-zati bat kentzen edo alokairuaren aukera aztertzen.

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuaren beste zenbait jardura

Hipotekaren bitartekotza-balantzeaz gain, Gizarte Politika eta Kontsumoko zuzendari nagusiak Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak 2013an zehar egindako beste zenbait jardura ere aurkeztu ditu. Haien artean, merkatua kontrolatzeko egindako hamar kanpainak nabarmendu behar dira, haietako bost Kontsumoko Institutu Nazionalak sustatutakoak, hiru nork bere ekimenez eta bi Europako ekintza-esparruaren barnean.

Gainera, ikuskaritzako 491 akta egin dira aurren eta 55 zehapen-espediente ireki; haietatik 52 zehapenarekin ebatzi dira merkataritza-establezimendurako.

Bestalde, Nafarroako Gobernuak kontsumitzailearen informazio-bulegoetan, Iruña, Lizarra, Tafalla eta Zangozan daudenak, herritarren 9.430 kontsultari erantzun zaie eta 2.946 erreklamazio jaso dira. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, berriz, 488 bitartekotzatan parte hartu du eta 643 laudo egin ditu. Aipatu behar da arbitrajeari atxikitako enpresak % 16 igo dela, 2012an zeuden 1.040etatik aurtengo 1.206 ra pasaz.

Azkenik, Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak 2013an zehar 30 [hezkuntza-tailer](#) egin ditu Lehen Hezkuntzako (3. eta 4. mailak) bigarren zikloko ikasleekin kontsumo arduratsu batean hezteko asmoz beren ikastetxeari supermerkatu baten itxura emanaz. [Consumópolis](#) lehiaketako [fase autonomikoa](#) ere antolatu du.

Izapide telematikoak

Gizarte Politika eta Kontsumoko zuzendari nagusiak ere gaur goizean iragarri du, martxotik aurrera kontsumitzaile nafarrek kontsultak egin ahalko dituztela Internet bidez eta une honetatik aurrera hasiko diren espedienteak zer egoeran dauden jakin ahalko dutela.

Bi funtzio telematiko horiek Nafarroako Gobernuaren web-atariko [Kontsumoko atala](#)ren bidez erabili ahalko dira. Haietan sartzeko beharrezkoa da kontsumitzaileak bere identitatea egiazta dezan ziurtagiri digital batekin edo NAN-zenbakia eta Ogasuneko PINaren azken lau digitoak sartuz.

Kontsulten kasuan, kontsumitzaileek beren datu pertsonalak zehaztu beharko dituzte eta baita zer galdera edo zalantza duten esan ere. Gainera, Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuari proposatutako galderari lotutako hiru dokumentu ere erantsi ahalko dituzte. Bestalde, bere espedientean sartzeko, kontsumitzaileak bere kasua identifikatzen duen zenbakia edo NAN-zenbakia sartu beharko du.

Iruñeko bulegoan ordua eskatzea

Gogoratuko denez, iragan urtarrilaren 27tik Nafarroako Gobernuaren Iruñeko kontsumitzailearen informazio-bulegoak (Tomás Caballero kalea, 1, 2. solairua), ordua eskatuta ematen du arreta. Horretarako, interesa duten herritarrek 08:00etatik 10:00ak bitarte deitu behar dute 848 427 733 eta 848 427 758 telefono-zenbakietara. Denbora-tarte horretan ere, telefonoz egindako kontsultei erantzuten zaie. Aldiz, bulegoan egindako hitzorduak 10:00etatik 14:00etara izaten dira.

Sistema berri honen lehen 15 egunetan kontsumitzaileen 451 kontsulta jaso dira, 226 telefonoz, 147

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko bulegoetan bertan eta 78 posta elektronikoz.