

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Las personas consumidoras y usuarias podrán formalizar sus reclamaciones a través de soporte físico o de medios electrónicos

Hasta ahora, solo se podían realizar mediante hojas de reclamaciones

Miércoles, 06 de marzo de 2019

El Gobierno de Navarra ha adoptado, en su sesión de hoy, un decreto foral en materia de consumo que recoge que las personas consumidoras y usuarias podrán formalizar sus reclamaciones a través de soporte físico o de medios electrónicos. Hasta ahora, estas peticiones solo se podían realizar mediante hojas de reclamaciones.

Este nuevo decreto supone la derogación del Decreto Foral 69/1998, que regulaba las hojas de reclamaciones de personas consumidoras y usuarias, para adaptarse al ordenamiento europeo y estatal. En concreto, años más tarde se publicó la Directiva 2012/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y traspuesta al ordenamiento jurídico español mediante Ley 7/2017.

Esta ley indica que empresarias y empresarios pondrán a disposición de las personas consumidores y usuarias información sobre la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico en los que se pueden interponer quejas y reclamaciones, o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Además, las empresarias y empresarios deben comunicar su dirección legal si no coincide con la dirección habitual para la correspondencia.

Por lo que respecta a la respuesta a las reclamaciones, empresarias y empresarios deberán realizarlas en el tiempo más breve posible, y en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.