

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

EDUCACION

SALUD

POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD,
DEPORTE Y JUVENTUDDESARROLLO RURAL, INDUSTRIA,
EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

FOMENTO Y VIVIENDA

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

En 2011 un total de 1.205 cuestiones litigiosas se han resuelto a través de la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Navarra

La consejera Torres ha presentado el nuevo Servicio de Consumo y Arbitraje junto con su director, César López Dios

Martes, 27 de septiembre de 2011

Un total de 1.205 cuestiones planteadas a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Navarra han sido resueltas en lo que va del año 2011, según los datos ofrecidos por la consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, Elena Torres Miranda, en la presentación del nuevo Servicio de Consumo y Arbitraje. A la consejera le acompañaba el director del servicio, César López Dios.

En total, en 2011 se han presentado 1.829 solicitudes de arbitraje. En estos momentos se hallan en tramitación 513 solicitudes.

Como es conocido, el sistema de arbitraje es una vía de resolución extrajudicial de litigios que se plantean entre consumidores y/o usuarios finales frente a empresas o profesionales. Aunque la competencia en esta materia corresponde en exclusiva al Estado, desde 1993 Navarra viene desarrollando esta labor en virtud del convenio bilateral suscrito al efecto por el Gobierno con el Instituto Nacional de Consumo.

El sistema se encuadra así dentro de las recomendaciones que la Unión Europea viene realizando para que se utilicen medios alternativos para la resolución de conflictos, porque los juzgados y tribunales sufren un colapso generalizado. La transposición de normativa europea sobre mediación en conflictos civiles y mercantiles, por ejemplo, intenta descongestionarlos, buscando soluciones que para la sociedad resultan más ágiles y menos costosas económicamente.

Nuevas funciones

El arbitraje es un servicio gratuito para las partes intervinientes, pues corre a cargo de los presupuestos generales de Navarra. Se inicia a instancia del consumidor/usuario, aunque, iniciado el procedimiento, la empresa puede hacer valer sus derechos a través de la figura denominada "reconvención". El arbitraje es voluntario para las dos partes, aunque vinculante para ambas, e imparcial. Resulta por todo ello sencillo en lo que se refiere al procedimiento, y por tanto ágil, y de hecho está valorado positivamente por la ciudadanía.

En la nueva estructura orgánica del Gobierno de Navarra se ha creado en dicho servicio una sección de Defensa de Consumidores y Arbitraje de Consumo que, además de las funciones de información, formación y educación, y de las de apoyo al Consejo de Consumo,

incorpora otras nuevas, como la promoción de la mediación, y el apoyo a la implantación del sistema arbitral de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

Además la sección lleva el registro de centros de bronceado y homologación de los centros de formación, y la gestión del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Control de mercados

Por otro lado, en el mismo servicio se ha establecido una segunda sección, denominada de Control de Mercados, cuyo objetivo es evitar las prácticas fraudulentas que distorsionan el mercado y proteger los derechos y los legítimos intereses de las personas consumidoras, vigilando la seguridad de los productos que se ponen en circulación en el mercado, así como la información, el etiquetado y las instrucciones de uso.

Las acciones de vigilancia y control se realizan en productos alimenticios, industriales y servicios. El trabajo de la sección se centra en tres líneas: atención de denuncias, que pueden ser presentadas tanto por consumidores como por otras administraciones, e incluso por cuerpos de Policía, sin perjuicio de que la Inspección pueda también actuar de oficio; acciones de inspección programadas por el propio servicio; y el registro y toma de decisiones y actuaciones sobre alertas referidas a productos industriales.

Estas alertas pueden provenir del Instituto Nacional del Consumo, de la Unión Europea o de otras comunidades, y en general permiten advertir de la presencia en el mercado de productos que pueden conllevar un riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores, por lo que se impide su comercialización o se ordena su retirada y destrucción.

En concreto, en 2011 ha habido hasta el momento 251 denuncias en este ámbito de control de mercado y se han resuelto 140 expedientes (30 más que en 2010, año en que hubo 181 denuncias). En estos momentos se hallan en tramitación 104 expedientes sancionadores. En cuanto a las actuaciones de inspección, han sido hasta la fecha 420, frente a un total de 544 en el año 2010.

Por último, hay que señalar que en el Punto de Información al Consumidor que depende del Servicio se han atendido en 2011 un total de 5.267 consultas (en 2010 fueron 9.177). Estas consultas pueden realizarse tanto de manera presencial (Parque Tomás Caballero, 1-2ª pl. Pamplona) como por teléfono (848 42 77 33 y 848 42 77 58) o correo electrónico (infoconsumo@navarra.es y seccion.consumo@navarra.es).