

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

Navarra se adhiere a la campaña “Conozca sus derechos y hágalos valer” en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El objetivo de la acción es informar a la ciudadanía y exigir su protección frente a los abusos de los mercados

Jueves, 15 de marzo de 2018

El Gobierno de Navarra se adhiere a la campaña que, con el lema “Conozca sus derechos y hágalos valer” pretende informar e incentivar a la ciudadanía sobre el ejercicio de sus derechos en materia de consumo, en el [Día Mundial de los Derechos del Consumidor](#) que se celebra este 15 de marzo.

La campaña, liderada por [Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición](#) (AECOSAN), el [Consejo de Consumidores y Usuarios](#) (CCU) y en Navarra el Servicio de Consumo y Arbitraje, del Departamento de Desarrollo Económico, tiene como objetivo es informar a las personas consumidoras sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

Según la campaña, la prevención suele ser la mejor protección que garantiza nuestros derechos. A la hora de adquirir o contratar un bien o servicio, conviene asegurarse que reúnen las características que se necesitan y que las condiciones de venta son adecuadas. La publicidad y el etiquetado del producto son dos fuentes de información inicial básicas, acerca de la calidad, composición, precio y modo de pago.

A la persona consumidora le asiste el derecho a estar protegido contra riesgos en su salud o seguridad, a sus intereses económicos y sociales, particularmente frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. También existe un derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos, así como a recibir información correcta sobre los bienes en adquiridos y sobre su correcto uso y disfrute.

La normativa también concede al consumidor la posibilidad de participar en el procedimiento de elaboración de las disposiciones que le



Escaparate de un comercio de ropa.

afectan y a ser representado en sus intereses a través de las asociaciones de consumidores.

Otro derecho reconocido es la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Sobre esto último, con relación a los procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo, el pasado viernes, responsables del Servicio de Consumo y Arbitraje participaron en una [jornada explicativa](#) sobre la nueva realidad legal y el papel que le corresponde a la Administración. Cabe recordar que, tras la nueva regulación, cada empresa, establecimiento o comercio deberá aplicar su propio sistema de recepción de quejas y está obligada, so pena de sanción por parte de la Administración, a dar una respuesta en plazo máximo de 30 días y explicitar el medio de resolución del conflicto.

Aquellos establecimientos adheridos a la Junta Arbitral de Consumo se comprometen a la aceptación de las resoluciones que pudieran plantearse, lo que implica un grado de garantía e imparcialidad para su clientela.

También existe la opción de acudir a la jurisdicción civil, prescindiendo de la vía administrativa.