

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

1.205 auzi Nafarroako Gobernuaren Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bidez konpondu dira 2011n

Torres kontseilariak Kontsumo eta Arbitrajeko Zerbitzu berria aurkeztu du Cesar López Dios bere zuzendariarekin batera

Martes, 27 de septiembre de 2011

Nafarroako Gobernuaren Kontsumoko Arbitraje Batzordeari planteatutako 1.205 auzi konpondu dira oraingoz 2011.urtean, Elena Torres Miranda Gizarte Politika, Berdintasun, Kirol eta Gazteria Departamentuko kontseilariak emandako datuen arabera, Kontsumo eta Arbitrajeko Zerbitzu berriaren aurkezpenean. Kontseilariarekin batera, César López Dios izan da.

Guztira, 2011n arbitrajeko 1.829 eskaera aurkeztu dira. Une hauetan 513 eskaera izapidetzen ari dira.

Jakina denez, arbitraje-sistema da, enpresa edo profesionalen aurka azken kontsumitzaile edota erabiltzaileen artean planteatzen diren auzien epaiketaz kanpoko ebazpen-bide bat. Nahiz eta alor horretan eskumena Estatuarena bakarrik izan, 1993. urtetik Nafarroak lan hori egiten dihardu xede horretarako Gobernuak Kontsumoko Institutu Nazionalarekin izenpetutako bi aldeko hitzarmenaren arabera.

Sistema, era horretan, Europar Batasunak gatazkak konpontzeko baliabide alternatiboak erabiltzeko egiten dituen gomendioen barnean dago; izan ere, epaitegi eta auzitegiek gelditze orokor bat dute. Gatazka zibil eta merkataritzako gatazketan bitartekotzari buruzko Europako araudiaren transposizioak, adibidez, arintzen saiatzen da, gizartearentzat arinagoak eta ekonomikoki ez hain garestiak diren irtenbideak bilatuz

Betebehar berriak

Arbitrajea esku hartzen duten aldeentzako doako zerbitzu bat da, Nafarroako aurrekontu orokorren kargu baitago. Kontsumitzaile/erabiltzaileen eskaerarekin hasten da, nahiz eta, prozedura hasita, enpresak bere eskubideak balia ditzakeen "errekonbentzio" izeneko figuraren bidez. Arbitrajea borondatezkoa da bi aldeetatik, nahiz lotesle izan bientzat, eta inpartziala. Hori guztiagatik sinplea da prozedurari dagokionez eta, beraz, azkarra, eta herritarrek positiboki baloratzen dute, gainera.

Nafarroako Gobernuaren egitura organiko berrian zerbitzu horretan Kontsumitzaileen Defentsa eta Kontsumoko Arbitrajearen atal bat sortu da eta, gainera, informazio, prestakuntza eta hezkuntzako betebeharrez gain, eta Kontsumoko Batzordeari laguntzeko betebeharrez gain, beste batzuk

sartzen dira: bitartekotzaren sustapena eta kexa nahiz erreklamazioen arbitrajeko sistema ezartzeari laguntza ematea aukera-berdintasun eta ez baztertzeko alorretan, eta baita ezintasun-arrazoiengatik izandako irisgarritasuneko alorrean ere.

Gainera, atala belzteko zentroen erregistroaz eta prestakuntza-zentroen homologazioaz arduratzen da, bai eta Kontsumitzaile nahiz Erabiltzaile Elkarteen Erregistroa kudeatzeaz ere.

Merkatuen kontrola

Bestalde, zerbitzu berean Merkatuen Kontrola izeneko bigarren atal bat ezarri da, eta haren helburua, alde batetik, merkaturatzen duten iruzurrezko jardunbideak saihestea da, eta bestetik, kontsumitzaileen eskubideak eta interes legítimoak babestea, honako hau zainduz: merkaturatzen diren produktuen segurtasuna, informazioa, etiketatzea eta erabiltzeko jarraibideak

Zaintza eta kontroleko ekintzak elikagaien produktuetan, industria-produktuetan eta zerbitzuetan egiten dira. Atalaren lanak hiru ildori jarraitzen die: kontsumitzaileek edo beste administrazio batzuek, aurkez ditzaketen salaketei erantzutea, edota Poliziak aurkeztutakoak, Ikuskaritzak ofizioz ere jardun ahal dezakeela, horri kalterik egin gabe; zerbitzuak berak programatutako ekintzak; eta industria-produktuen alertei buruzko erregistroa, erabakiak eta jardunbideak.

Alerta horiek Kontsumoko Institutu Nazionaletik, Europar Batasunetik edo beste erkidego batzuetatik etor daitezke eta, oro har, kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako merkaturatzearen arriskua izan dezaketen produktuak egotearen berri ematea ahalbidetzen dute; hala, haiek merkaturatzea eragozten da edo merkaturatik kendu eta deuseztatzea.

Zehazki, 2011n orain arte 251 salaketa izan da merkatu-kontrolaren esparru horretan eta 140 espediente konpondu dira (201ean baino 30 gehiago, urte horretan 181 salaketa izan baitziren). Une hauetan 104 zehapen-espediente izapidetzen ari dira. Ikuskaritzako jardunbideei dagokienez, orain arte 240 egin dira; 2010ean, 644, guztira.

Azkenik, aipatu behar da Zerbitzuaren mende dagoen Kontsumitzailearen Informazio Puntuan 5.267 kontsultari erantzun zaiela momentuz 2011n (2010ean 9.177). Kontsulta horiek bertara joanez (Tomas Caballero parkea, 1-2. solairua, Iruñea), telefonoz (848 42 77 33 eta 848 42 77 58) edo posta elektronikoz (infoconsumo@navarra.es eta seccion.consumo@navarra.es)

egin daitezke.