

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra atendió 12.894 consultas, un 40% más que en 2014

En el Día Mundial de las personas consumidoras, el Gobierno de Navarra se ha sumado a la campaña de difusión de los derechos que asiste a la ciudadanía en materia 'on line'

Martes, 15 de marzo de 2016

El Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra atendió en 2015 un total de 12.894 consultas, frente a las 9.200 del año 2014, esto es, un 40% más, hecho atribuido a un mayor conocimiento de este recurso público y de los derechos que asisten a la ciudadanía así como a una relación más exigente en las relaciones de consumo, debido a la crisis. Del total de consultas, 2.508 desembocaron en reclamaciones; 690 en mediaciones; y hubo 418 laudos arbitrales.

El ranking de consultas se mantiene prácticamente igual que en años anteriores. El 40,5% se deben a telecomunicaciones, seguido por cuestiones relacionadas con bancos y cajas (8,7%); seguros (6,6%), distribución de energía eléctrica (6%) y, en menor medida, por debajo del 4%: comercio de electrodomésticos, distribución de gas y reparación de electrodomésticos, venta de vehículos, reparación de vehículos y comercio de muebles.

Por otro lado, el Servicio de Consumo promovió durante 2015 ocho campañas de control del mercado (calidad y seguridad de productos y servicios), sobre los siguientes temas: ropa de invierno, aceites de oliva, film transparente de uso alimentario, maquillaje de bajo coste, aparcamiento de vehículos, empresas de gas (instalación, revisión y mantenimiento), autenticidad de la miel y sustitución de especies de pescado.

Fruto de estas campañas y de las denuncias de la ciudadanía, el Servicio realizó 659 inspecciones, y en 294 de ellas se detectaron infracciones que conllevaron la incoación de 62 expedientes, 13 de los cuales fueron resueltos con sanciones que ascienden a los 9.700 euros, aproximadamente. Cabe señalar que en 2014 fueron 337 las inspecciones, con 76 expedientes iniciados y una imposición de sanciones por valor de 26.850 euros.

Día Mundial: derechos 'on line'

Con motivo del Día Mundial de los derechos de las personas consumidoras, que se celebra hoy, las administraciones públicas han lanzado una [campaña](#) informativa sobre los derechos europeos que asisten a la ciudadanía sobre las compras de bienes y servicios a través

de Internet, frente a los abusos de los mercados. En concreto, “[Tus derechos online](#)” está promovida por la [Agencia Española](#) de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), las [comunidades autónomas](#) y el [Consejo de Consumidores y Usuarios](#).

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor tiene como misión recordar la importancia de estos derechos y los mecanismos para su defensa. Cada año se elige un tema específico como asunto de interés prioritario para esta conmemoración.