

NAFARROAKO GOBERNUA

GARAPEN EKONOMIKOA

ESKUBIDE SOZIALAK

OGASUNA ETA FINANTZA POLITIKA

LEHENDAKARITZA, FUNTZIO
PUBLIKOA, BARNEA ETA JUSTIZIA

HERRITARREKIKO ETA
ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

HEZKUNTZA

OSASUNA

KULTURA, KIROLA ETA GAZTERIA

LANDA GARAPENA, INGURUMENA
ETA TOKI ADMINISTRAZIOA

SEGURTASUNA ETA LARRIALDIAK

Abian da Nafarroako Gobernuaren Kontsumorako Egoitza Elektronikoa

navarra.es atariko gai berrietako edukiak errazago eskura daitezke ataritik, bilatzaileetatik eta mugikorretatik

Ostirala, 2018.eko irailak 28

Abian jarri berria da Nafarroako Gobernuaren Kontsumorako Egoitza Elektronikoa www.navarra.es atarian; horren bitartez, kontsultak egin ahal izango dira, bitartekaritza eta arbitrajea eskatu, arau-hauste posibleen berri eman eta kontsumo-arloko gatazken aurrean salaketak egin.

Horrez gain, web berriak Kontsumoko Batzorde Arbitralaren funtzionamenduari buruzko xehetasunak ematen ditu, Interneten era seguruan erosteko jarraibideak eskaintzen ditu, eta produktu ez ziurren alertak ematen ditu.

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/ helbidetik sar daiteke. Kontsumorako Egoitza Elektronikoa Gobernuaren zerbitzuen Atariaren barruan, navarra.es-en, sartzten da, eta dagoeneko berriak izan diren beste gai batzuetan bezala, lehenetsuna eman zaie zerbitzuei eta izapideei soilik informazioa emateko diren edukien aurrean, herritarrek oro har eta profesionalak Kontsumoaren arloan egin behar dituzten kudeaketak errazteko helburuarekin.

2017. urtean zehar, 10.000 bisita baino gehiago egin ziren gai horren inguruko orrialdeetara, eta horietatik ohikoenak Kontsumorako Informazio Puntuari aurretiko hitzorduarekin loturikoak izan ziren (4.167 bisita) eta kontsumo-arloko salaketak (1.171 bisita).

Nafarroako Gobernuak kontsumoaren arloan dituen eskumeneko zerbitzu eta izapideetara sartzeko atea bezala sortu da, eta aldi berean enpresa baten aurrean erreklamazioa egiteko ereduak, ikastetxeentzako hezkuntza-materiala, e.a. deskargatzeko aukera ematen du.

Aurreko web gunearekin alderatuta, lehen sakabanatuta zeuden edukiak multzokatu dira eta zerbitzuak emateko balio erantsirik ematen ez zuten eduki soilik informatiboak kendu egin dira. Horri esker, ia eduki guztietara sar daiteke sarreratik bertatik, eta horrek, jakina, bilaketa errazten du.

Lana egiterakoan, bilatzaileak ere kontuan hartu dira, bisiten erdia baino gehiago bilaketa-motorretatik nahiz gailu mugikorretatik zuzenean iristen baitira (sarrera edo azala responsive da). Ekimena navarra.es hobetzeko eta sinplifikatzeko proiektu orokorraren barruan kokatzen da; lana elkarren segidako faseetan garatzen ari dira, edukietara sartzeko bidea intuitiboagoa eta errazagoa izan dadin.

Kontsumoko kontsulta, erreklamazio eta arbitraje gehienak telefonia eta telekomunikazioen sektoreari buruzkoak dira

Web guneak kontsumo-arloko milaka kontsulta eta erreklamazio artatzen lagunduko du.

Azpimarratu behar da aurtengo lehen 8 hilabetetan, 12.757 kontsulta artatu direla, horietako 4.123 Kontsumitzailearentzako Informazio Puntuan; horrekin web gune berriaren bidez harremanetan jar daiteke.

Jarduera ekonomikoko sektoreen arabera sailkatutako kontsulten barruan (2.960 kontsulta), aipatzekoak dira honako hauekin lotutakoak: telekomunikazioak (1148 kontsulta, %38,7), bankuak (%8,31) eta sektore elektrikoa (%5,84).

Urte honetan 1.385 erreklamazio egin dira orain arte, eta honako hauekin zerikusia dutenak izan dira: Telefonia, Altzariak eta dekorazioa, Ibilgailuen eta ordezko piezen tailerrak eta Bidaiarien/merkantzien Garraioak. Erreklamazio guztietatik 543tan esku-hartzea positiboa izan da.

Arbitrajeko espediente-kopuruari dagokionean, 193 espediente izan dira, eta horietatik 135 laudon amaitu dira eta 30etan bitartekaritza positiboa izan da. Arbitrajeen prozeduraren bidez gehien erreklamatutako sektoreak hauek izan dira: Telefonia, Tindategiak eta Ikustegiak, Elektrizitate-hornidura eta Ibilgailuen eta ordezko piezen tailerrak.