

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

Entra en servicio la Sede Electrónica de Consumo del Gobierno de Navarra

Los contenidos de la nueva temática del portal navarra.es, más accesibles desde portada, buscadores y móviles

Viernes, 28 de septiembre de 2018

Acaba de entrar en funcionamiento la Sede Electrónica de Consumo del Gobierno de Navarra, integrada en el portal www.navarra.es, que permite realizar consultas, solicitar intermediación y arbitraje, comunicar posibles infracciones y formular denuncias ante los supuestos conflictos en materia de consumo.

Además la nueva web informa pormenorizadamente sobre el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo, ofrece pautas para comprar de forma segura en Internet y proporciona alertas de productos inseguros.

Se accede a ella desde http://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/. La Sede Electrónica de Consumo se integra dentro del Portal de servicios del Gobierno, [navarra.es](http://www.navarra.es), y, como otros temáticos que ya han sido renovados, prioriza los servicios y trámites frente a los contenidos meramente informativos a fin de facilitar las gestiones que la población general y los profesionales tienen que realizar en el ámbito de Consumo.

Cabe indicar que durante el pasado año 2017 se registraron más de 10.000 visitas a las páginas de esta temática, de las cuales las más frecuentes fueron las relacionadas con la cita previa en el Punto de Información de Consumo (4.167 visitas) y las denuncias en materia de consumo (1.171 visitas).

Se configura como una puerta de entrada que da acceso a los servicios y trámites que son competencia del Gobierno de Navarra en el ámbito de consumo, al tiempo que posibilita descargas de modelos de reclamación ante una empresa, material educativo para centros escolares, etc.

Con respecto a la web anterior, se han agrupado contenidos que antes se mostraban dispersos y eliminado otros meramente informativos que no aportaban valor añadido en cuanto a la prestación de servicios. Esto permite acceder a casi todos los contenidos desde la portada, lo que facilita su búsqueda.

El trabajo se ha realizado pensando también en los buscadores, ya que más de la mitad de las visitas llegan directamente a través de los motores de búsqueda, así como de los dispositivos móviles (la portada es responsive). Se enmarca dentro del proyecto global de mejora y

simplificación de navarra.es, que se está acometiendo en fases sucesivas, con el fin de permitir un acceso más intuitivo y sencillo a sus contenidos.

El mayor número de consultas, reclamaciones y arbitrajes de consumo se refieren al sector de la telefonía y las telecomunicaciones

La web colaborará en la atención a las miles de consultas y reclamaciones en materia de consumo.

Cabe señalar que en los primeros 8 meses de este año se han atendido 12.757 consultas, 4.123 de ellas en el Punto de Información al Consumidor con el que se puede contactar a través de la nueva web.

Dentro de las consultas clasificadas por sector de actividad económica, que han sido 2.960, destacan las relacionadas con las telecomunicaciones (1148 consultas, que suponen el 38,7%), las relativas a los bancos (8,31%) y las relacionadas con el sector eléctrico (5,84).

El número de reclamaciones en lo que va de año ha sido de 1.385, destacando las referentes a los sectores de Telefonía, Muebles y decoración, Talleres de vehículos y sus repuestos y Transportes de viajeros/mercancías. Del total de reclamaciones, 543 fueron intermediadas positivamente.

En cuanto al número de expedientes de arbitraje hay que indicar que han sido 193, de los cuales 135 han acabado en laudo y 30 en mediaciones positivas. Los sectores más reclamados por el procedimiento de arbitrajes han sido Telefonía, Tintorerías y lavanderías, Abastecimiento de electricidad y Talleres de vehículos y sus repuestos.