

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El 80% de los expedientes tramitados en el servicio de mediación hipotecaria terminaron con acuerdo

*Hasta esta semana ha atendido a 637 personas y ha tramitado 316 expedientes, de los que 211 han concluido*

Jueves, 20 de febrero de 2014

El 80% de los expedientes tramitados en el [servicio de mediación hipotecaria](#) que gestiona el Departamento de Políticas Sociales han sido cerrados con un acuerdo entre las partes. Concretamente, este servicio ha mediado desde que entró en funcionamiento en 136 casos y en 110 de ellos ha sido posible alcanzar un acuerdo entre las entidades financieras y los ciudadanos que no podían afrontar el pago de su hipoteca.

Así lo ha expuesto esta mañana el director general de Política Social y Consumo, Mariano Oto, durante una rueda de prensa celebrada en el Palacio de Navarra con el objeto de [presentar el balance](#) de las actuaciones realizadas durante el año pasado por el Servicio de Consumo y Arbitraje. Junto a Oto ha comparecido el director de este Servicio, César López.

El servicio de mediación hipotecaria se puso en marcha en el mes de octubre de 2012 con el objetivo de atender a aquellos ciudadanos que no puedan afrontar el pago de la hipoteca de su vivienda habitual por causas no imputables directamente a la unidad familiar. De este modo, el Gobierno de Navarra intercede ante las entidades financieras para intentar conseguir las mejores condiciones posibles en la liquidación de la deuda contraída por los afectados.

Hasta esta semana, según los datos presentados por el director general de Política Social y Consumo, este servicio ha recibido 637 solicitudes de mediación a través de los teléfonos 848 426 900 y 902 165 170. Estas peticiones se han concretado en 587 citas programadas en las



oficinas del Servicio de Consumo y Arbitraje con las personas afectadas.

De ellas han surgido 316 expedientes, de los que ya se han cerrado 211. Del total de casos concluidos, el Gobierno de Navarra ha podido mediar en 136 de ellos, el resto han terminado porque una de las dos partes ha desistido de este procedimiento.

El servicio de mediación hipotecaria es gratuito y está dirigido a aquellos ciudadanos que no pueden afrontar el pago de la hipoteca de su vivienda habitual por causas no imputables directamente a la propia unidad familiar.

En primer lugar, los ciudadanos interesados deben solicitar una cita a través de los teléfonos 848 426 900 y 902 165 170. Posteriormente, los técnicos del Servicio de Consumo y Arbitraje abordan su situación económica y le proponen posibles alternativas para saldar la deuda. Asimismo, también le pueden acompañar para buscar y negociar una solución concreta y adecuada como, por ejemplo, la refinanciación del crédito hipotecario, la dación en pago, una quita de la deuda o la posibilidad de un alquiler.

### **Otras actuaciones del Servicio de Consumo y Arbitraje**

Además del balance de la mediación hipotecaria, el director general de Política Social y Consumo ha presentado otras actuaciones realizadas por el Servicio de Consumo y Arbitraje durante 2013. Entre ellas destacan las diez campañas de control de mercado realizadas, cinco de ellas impulsadas desde el Instituto Nacional de Consumo, tres por su propia iniciativa y dos en el marco de acciones europeas.

Asimismo, a lo largo de este año se han levantado 491 actas de inspecciones y se han iniciado 55 expedientes sancionadores, de los que 52 han sido resueltos con una sanción para el establecimiento comercial.

Por su parte, las oficinas de información al consumidor del Gobierno de Navarra, ubicadas en Pamplona, Estella, Tafalla y Sangüesa, han atendido 9.430 consultas de ciudadanos y han recogido 2.946 reclamaciones. La Junta Arbitral de Consumo, por su parte, ha participado en 488 mediaciones y ha emitido 543 laudos. Cabe destacar que las empresas adheridas al arbitraje se han incrementado un 16%, pasando de las 1.040 de 2012 a las 1.206 de este año.

Finalmente, el Servicio de Consumo y Arbitraje ha realizado a lo largo de 2013 30 [talleres educativos](#) con alumnos del segundo ciclo de Educación Primaria (3º y 4º) con la intención de educarles en un consumo responsable a través de la simulación de un supermercado en su colegio. También ha organizado la [fase autonómica](#) del concurso [Consumópolis](#).

### **Trámites telemáticos**

El director general de Política Social y Consumo también ha anunciado esta mañana que a partir del próximo mes de marzo los consumidores navarros podrán realizar consultas a través de internet y conocer el estado de los expedientes que se inicien a partir de este momento.

Estas dos funciones telemáticas estarán disponibles a través de la [sección de Consumo](#) del portal web del Gobierno de Navarra. Para acceder a ellas es necesario que el consumidor acredite su identidad mediante un certificado digital o con el número de su DNI y los cuatro últimos dígitos del PIN de Hacienda.

En el caso de las consultas, los consumidores deberán detallar sus datos personales y especificar la pregunta o duda que tienen. Asimismo podrán adjuntar hasta tres documentos relacionados con la cuestión que plantean al Servicio de Consumo y Arbitraje. Por su parte, para acceder a su expediente, el consumidor deberá introducir o bien el número que identifica su caso o su DNI.

### **Cita previa en la oficina de Pamplona**

Como se recordará, desde el pasado 27 de enero la oficina de información al consumidor del Gobierno de Navarra en Pamplona en el parque Tomás Caballero, número 1, 2ª planta, atiende desde con cita previa. Para ello los ciudadanos interesados deben llamar, entre las 8 y las 10 horas, a los teléfonos

848 427 733 y 848 427 758. En ese periodo de tiempo también se atienden consultas telefónicas. Por su parte, las citas presenciales se realizan entre las 10 y las 14 horas.

Durante los primeros 15 días de este nuevo sistema se han recibido 451 consultas de consumidores, 226 de ellas por teléfono, 147 de forma presencial en las oficinas del Servicio de Consumo y Arbitraje y 78 a través del correo electrónico.