

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 Punto de Información al Consumidor del Gobierno de Navarra recibió 2.142 consultas durante el tercer trimestre de este año

*Más del 50% de las consultas y reclamaciones están relacionadas con telefonía e internet*

Martes, 11 de octubre de 2011

El Punto de Información al Consumidor del Gobierno de Navarra recibió 2.142 consultas en el tercer trimestre de este año, lo que supone un 0,87% menos que en el mismo periodo del año 2010. Por meses, se produjeron 524 consultas en el mes de julio, 709 en agosto y 909 en septiembre

Cabe destacar que más del 50% de las consultas y reclamaciones están relacionadas con la prestación de servicios de telefonía e internet.

El Punto de Información al Consumidor (PIC) es el servicio de atención al ciudadano del Gobierno de Navarra en el que se atienden personalmente consultas en materia de consumo y se canalizan las reclamaciones de los ciudadanos cuando se sienten lesionados en sus intereses ante la prestación de un servicio o en la adquisición de un producto. .

Con este servicio, el Gobierno de Navarra quiere dar respuesta a la creciente demanda de información y asesoramiento en materias de consumo entre la ciudadanía. El PIC se ubica en el Parque Tomas Caballero, 1- 2ª planta (Pamplona), y el horario de atención es de 8.30 a 14.30 horas. El teléfono de información es 848 42 77 33 y la dirección de correo electrónico [infoconsumo@cfnavarra.es](mailto:infoconsumo@cfnavarra.es).

### Sistema Arbitral

Por otra parte, cabe indicar que las nuevas solicitudes recibidas para el Sistema Arbitral en ese mismo trimestre de este año han sido 446, lo que ha supuesto un incremento del 36,8 % sobre el mismo periodo del año 2010. Se recibieron 109 nuevas solicitudes en julio, 169 en agosto y 168 en septiembre

El Sistema Arbitral es un órgano extrajudicial y gratuito de resolución de conflictos entre los ciudadanos y los prestadores de servicios o los proveedores de productos, que se inicia a instancia del consumidor/usuario. Este sistema descongestiona las vías judiciales, y aporta soluciones más ágiles y menos costosas económicamente. Hasta la fecha, en 2011 se han presentado 1.829 solicitudes de arbitraje.

Finalmente, cabe destacar que recientemente se ha implantado también un

sistema arbitral de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad. Para poder actuar es obligatorio que el establecimiento reclamado esté adherido al Arbitraje de Consumo (actualmente hay 1.329 empresas y profesionales adheridos al sistema).