

---

**A saila:**  
**FORU LEGE PROIEKTUAK**

---

## **10-22/LEY-00010. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen Foru Lege proiektua.**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko irailaren 19an egindako bilkuran, honako erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 19.1.a) artikulua aitortzen dion legegintza-ekimena erabiliz, Nafarroako Gobernuak, 2022ko irailaren 14an hartutako Erabakiaren bidez, Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen Foru Lege proiektua igorri dio Nafarroako Parlamentuari.

Hori horrela, Legebiltzarreko Erregelamenduko 127. artikuluan ezarritakoarekin bat, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, hona ERABAKIA:

**1.** Xedatzea Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen Foru Lege proiektua prozedura arruntari jarraituz izapidetu dadila.

**2.** Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Batzordeari ematea proiektu horretaz irizpena emateko ahalmena.

**3.** Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

Proiektua argitaratzen denetik hilabete bateko epea irekiko da, **2022ko urriaren 18ko eguerdiko hamabietan** bukatuko dena. Epe horretan, Erregelamenduko 128. artikuluan ezarritakoarekin bat, talde parlamentarioek, foru parlamentarien elkarteek eta foru parlamentariet zuzenketak aurkezten ahalko dizkiote proiektuari.

Iruñean, 2022ko irailaren 19an

Jarduneko lehendakaria: María Inmaculada Jurío Macaya

## **Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen Foru Lege proiektua**

### AURKIBIDEA

Zioen azalpena.

I. titulua. Xedapen orokorrak.

1. artikulua. Xedea eta aplikazio eremua.
2. artikulua. Zehaztapen terminologikoak.
3. artikulua. Babes bereziko kasuak.
4. artikulua. Administrazio publikoen arteko koordinazioa, elkarlana eta lankidetzak.
5. artikulua. Kontsumitzaileei argibideak emateko bulegoak.
6. artikulua. Kontsumitzaileei argibideak emateko bulegoen eginkizunak.
7. artikulua. Kontsumoaren plan estrategikoa.
8. artikulua. Administrazioen arteko erantzunkidetasuna eta elkartasuna kontsumo jasangarriaren sustapenerako.
9. artikulua. Autonomia erkidegoen arteko elkarlana.
10. artikulua. Egoera juridikoak kontsumitzailearen alde interpretatzea eta haien oreka.
11. artikulua. Diskriminaziorik ezaren eta eskuragarritasun unibertsalaren printzipioak kontsumo harremanetan.

II. titulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak.

I. kapitulua. Oinarrizko eskubideak eta eskubide sortu berriak.

12. artikulua. Oinarrizko eskubideak.

13. artikulua. Eskubide sortu berriak.II. kapitulua. Osasuna eta segurtasuna babesteko eskubidea.

14. artikulua. Ondasunak eta zerbitzuak osasunerako eta segurtasunerako arriskurik gabe izateko eskubidea.
15. artikulua. Ondasunen eta zerbitzuen arriskuei buruzko informaziorako eskubide orokorra.
- III. kapitulua. Interes ekonomiko eta sozialen babeserako eskubidea.
16. artikulua. Produktuen eta zerbitzuen benetakotasuna.
17. artikulua. Gardentasun informatiboa.
18. artikulua. Aurrekontua.
19. artikulua. Prezioari edo kontraprestazioari buruzko informazioa, eta ordaintzeko moduari edo bideari buruzkoa.
20. artikulua. Egindako kontratazioaren ziurtasun-giria.
21. artikulua. Gordailuaren gordekina.
22. artikulua. Kontratuaren klausulak.
23. artikulua. Kalte-ordainak ordaintzea eta kaltearen ordaina ematea.
- IV. kapitulua. Babes juridiko eta administratiborako eskubidea.
24. artikulua. Bezeroentzako arreta-zerbitzuak.
25. artikulua. Kexa, salaketak eta erreklamazioak.
- V. kapitulua. Prestakuntza eta hezkuntzarako eskubidea.
26. artikulua. Kontsumo arduratsua eta jasangarria.
27. artikulua. Heziketa eta prestakuntza arloak.
28. artikulua. Ikerketa eta dibulgazio jarduerak.
29. artikulua. Ahalduntze finantzarioa eta digitala.
- VI. kapitulua. Ordezkaritza, parte-hartze eta kontsultarako eskubidea.
30. artikulua. Eskubidea erabiltzea.
31. artikulua. Kontsumoaren arloko elkarteak aitortzea eta sustatzea.
32. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteak edo erakundeak.
33. artikulua. Jarduketa printzipioak.
34. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteen edo erakundeen erregistroa.
35. artikulua. Baldintzak betetzearen gaineko kontrola.
36. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeen eskubideak.
37. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteen edo erakundeen betebeharrak.
38. artikulua. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua.
- VII. kapitulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen erantzukizuna.
39. artikulua. Garrantzi sozialaren zentzua.
40. artikulua. Erantzukizunaren adierazpenak.
- III. titulua. Gatazkak auzibidetik kanpo konpontzea.
- I. kapitulua. Xedapen orokorrak.
41. artikulua. Gatazkak konpontzeko bestelako sistemak sustatzea.
42. artikulua. Printzipio komunak.
43. artikulua. Lankidetzaren Europar Batasunaren esparruan.
- II. kapitulua. Kontsumoko bitartekaritza.
44. artikulua. Ezaugarriak.
45. artikulua. Kontsumoko bitartekaritzaren nolakotasun bereziak.
46. artikulua. Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartekaritza bultzatu eta sustatzea.
47. artikulua. Bitartekaritzan lortutako akordioen izaera.
- III. kapitulua. Kontsumoko arbitrajea.
48. artikulua. Kontsumoko arbitrajearen sustapena eta bidezkeratasuna.
49. artikulua. Kontsumoko arbitrajea eta sektore publikoa.
50. artikulua. Kontsumoko arbitrajeari atxikitzearen bereizgarria eta balorazioa.
- IV. titulua. Ondasun eta zerbitzuen gaineko zaintza, kontrola eta ikuskapena.
- I. kapitulua. Xedapen orokorrak.
51. artikulua. Jarduketa administratiboak.
52. artikulua. Urteko jarduketa plana.
53. artikulua. Prebentzio printzipioa.

54. artikulua. Merkatu azterketak eta prospekzioak.

II. kapitulua. Kontsumoko ikuskatzailletza.

55. artikulua. Ikuskatzaileak. Agintari izaera.

56. artikulua. Ikuskatzaileen eginkizunak.

57. artikulua. Ikuskatzaileen ahalmenak.

58. artikulua. Ikuskatuaren betebeharrak.

59. artikulua. Hitzorduak.

60. artikulua. Ikuskapen jarduketan agiriak.

III. kapitulua. Laginak hartzea eta analisiak.

61. artikulua. Laginak hartzea.

62. artikulua. Analisiak.

63. artikulua. Analisiak egintza bakar batean egitea.

64. artikulua. Lagin bakar baten analisia.

65. artikulua. Analisiak egiteak dakartzan kostuak.

IV. kapitulua. Kautelazko neurriak.

66. artikulua. Kautelazko neurriak hartzeko kasuak.

67. artikulua. Neurrien proportzionaltasuna.

68. artikulua. Kautelazko neurri motak.

69. artikulua. Neurriak hartu ondoren bete beharreko prozedura.

V. titulua. Zehapen ahalmena.

I. kapitulua. Arau orokorrak.

70. artikulua. Zehapen ahalmenaren esleipena.

71. artikulua. Arau-haustea diren jarduketak edo ez-egiteak.

72. artikulua. Egitate berberengatik zehapen bikoitza jartzeko debekua.

73. artikulua. Prozeduren konkurrentzia.

74. artikulua. Aurretiazko jarduketak.

75. artikulua. Arau-hauste eta zehapenen preskripzioa.

76. artikulua. Prozedura iraungitzea.

II. kapitulua. Arau-haustek.

77. artikulua. Arau-hauste arinak.

78. artikulua. Arau-hauste astunak.

79. artikulua. Arau-hauste oso astunak.

III. kapitulua. Zehapenak.

80. artikulua. Zehapenak.

81. artikulua. Zehapenen mailakatzea.

82. artikulua. Zehapenak murriztea adostasunez.

83. artikulua. Zehapenaren exekuzioa.

84. artikulua. Zehapen osagarriak.

IV. kapitulua. Erantzukizuna.

85. artikulua. Subjektu erantzuleak.

Lehen xedapen iragankorra. Araubide iragankorra.

Bigarren xedapen iragankorra. Zehapen prozedurak.

Xedapen indargabetzaile bakarra.

Azken xedapenetako lehena. Erregelamenduzko garapena.

Azken xedapenetako bigarrena. Zehapenen zenbatekoak eguneratzea.

Azken xedapenetako hirugarrena. Indarra hartzea.

## ZIOEN AZALPENA

2006ko ekainaren 20an, Nafarroako Parlamentuak Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari buruzko 7/2006 Foru Legea onetsi zuen, eta haren bidez gure lurralde historikoko herritarrei gai honi buruzko Nafarroako aurreneko arau orokorra eman zien.

Izan ere, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 56.1.d) artikulua Foru Komunitateari eskumen osoa ematen dio kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsaren arloan, ezertan eragotzi gabe prezioei buruzko politika, Estatuko lurraldearen barneko ondasunen joan-etorri librea eta lehiaren defentsari buruzko legeria.

Kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesa politika sozial eta ekonomikoa zuzentzen duen printzipio bat dela aurreikusirik dago Espainiako Konstituzioan, zeinak 51. artikuluan agintzen baitie botere publikoei babes hori berma dezatela, prozedura eraginkorren bidez haien segurtasuna, osasuna eta interes ekonomiko legitimoak zainduz.

Ildo berean, Konstituzioaren 53. artikuluan aurreikusten da babes horretan oinarritu behar direla legeria positiboa, jardunbide judiziala eta botere publikoen jarduketa. Finean, kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesa Administrazio Publikoaren erantzukizuna da argi eta garbi, eta, beraz, Foru Administrazioarena ere bai.

7/2006 Foru Legea promulgatu eta indarra hartu zuenetik ia hamabost urte iragan direlarik, arrazoi asko daude arauaren aldaketaren beharra justifikatzeko, haren balioa eta eraginkortasuna babestearren; batetik, arauak jomuga duten errealitate soziala ere aldatu delako, eta bestetik, azken urteetan arau multzoa asko handitu delako, bereziki Europar Batasunean.

Nafarroako Parlamentuak berak, ordenamendu juridikoa berrikusteko ildo horretan, berriki eguneratu du Foru Berria, Nafarroako errealitate sozialeira ireki eta hurbiltzeko, eta horixe da kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen foru lege berriaren xede nagusia ere.

Foru Komunitate honek dituen eskumenen erabilera arduratsua eginez, eta Estatuko nahiz Europako arau-esparruaren barruan, helburua da ondasunen kontsumitzaileak eta zerbitzuen erabiltzaileak babesten dituen erregulazioa osatzea.

Garapen jasangarrirako helburuak direla eta, kontsumo arduratsua aintzat hartu eta sustatu beharra dago, eta horren baitan sartu elkarrekiko informazioaren kultura eta kontsumo ekintza orotan arduraz jabetzearen kultura, etorkizuneko belaunaldiek ingurune hobea izan dezaten, sozioekonomikoa nahiz ingurumenari dagokiona.

Gaur egungo kontsumo merkatua, neurri handi batean, teknologikoa da, eta gehienetan eskaintza webguneen bidez egiten da; etorkizunerako, gainera, pentsatzekoa da urrutitik edo saltokietatik kanpo egindako kontratazioen kopurua askoz gehiago handituko dela.

Foru arau hau sortzeko, herritar askorentzat egoera bereziki zaugarria ekartzen duten zailtasun ekonomikoko garaietan eskuratu den esperientzia baliatu da. Egoera horretan, pertsona horien babesa areagotu beharra dago, kontsumitzaile eta erabiltzaile diren aldetik, arrazionalizazio eta jasangarritasun arau eta printzipioak aplikatuz.

Ildo horretan, I. tituluak, "Xedapen orokorrak" izenburupean, hainbat gai orokor arautzen ditu, hala nola arauaren xedea eta irismena, kolektibo zaugarrienen babesa, plangintza –kontsumoko plan estrategikoa onartuz–, kontsumitzaileei argibideak emateko bulegoak, eta administrazio publikoek kontsumo arduratsu eta jasangarria sustatu beharra, administrazioen arteko lankidetzaren bidez eta kontsumitzaileen parte-hartzearen bidez.

Foru lege berri honek kontsumitzaile eta erabiltzaileen egiazko estatutu baten izaera izanen du, eta, hala, II. tituluaren haien eskubideak aipatu eta garatzen dira, honako hauek, besteak beste: haien osasuna edo segurtasuna konprometitu

dezaketen arriskuen aurrean babestea; haien interes ekonomiko eta sozial legitimoak babestea; babes juridiko, administratibo eta teknikoak ematea prozedura eraginkorren bidez, batez ere gutxiagotasun, menpekotasun, babesgabezia edo diskriminazio egoeretan; eragindako kalte eta galeren egiazko konpentsazioa, ordaina eta ordainketa; kontsumoaren arloko informazioa, hezkuntza eta prestakuntza eta haien interes orokorren ordezkariak, legez eraturako kontsumitzaile edo erabiltzaileen erakundearen bidez.

II. tituluaren, eskubide sorta bat aurreikusten da, eskubide sortu berriak deitzen direnak, haietako asko garapen jasangarriaren helburuekin bat datozenak, hala nola: garapen jasangarria sustatuko duen kontsumo arduratsurako behar diren baldintzak ekar ditzakeen ingurumen osasuntsua izateko eskubidea; elikagai burujabetzarako eskubidea, merkaturatze zirkuitu laburretan banatzen diren bertako eta sasoian sasoiko produktuen kontsumoarekin eta kontsumo arduratsuekin lotuta, elikagaiak eta oinarriko baliabideak alferrik galtzearen prebentzioan oinarrituta; funtzionalitatea bermatzeko eskubidea, ondasun edo zerbitzu orotan espero den balio-bizitzaren zikloarekin bat; eta produkzio eta kontsumo eredu etiko eta jasangarrien bidez lortutako ondasunak edo zerbitzuak izateko eskubidea.

Babes juridiko eta administratiborako eskubidearen barruan, nabarmentzen da bezeroentzako arreta zerbitzuen erregulazioa eta kexak, salaketak eta erreklamazioak egin eta tramitatzearena. Ekainaren 20ko 7/2006 Foru Legean ez zen jaso erregulazio hori, eta, oraingoan, "bezeroentzako arreta zerbitzuak" arautzen dira, bi zuzentarau hauen edukia ekarriz: 2006/123/EE Zuzentaraua, barne merkatuko zerbitzuei buruzkoa, eta 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumoaren arloko auziak bestelako moduetan konpontzeari buruzkoa.

Bestalde, foru legeak eskubide horiek babesteko hainbat bitarteko jasotzen ditu, eta horien artean azpimarratzekoak dira gatazkak auzibidetik kanpo konpontzekoak eta merkatuaren zaintza.

Alde horretatik, III. tituluak arautzen ditu bitartekaritza eta arbitrajea, kontsumoaren arloko gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko tresnak diren aldetik, eta berritasunen artean agertzen da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren sozietate publikoak kontsumoko arbitraje sistemari atxiki beharko zaizkiola nahitaez, kontsumo harreman batean zerbitzuak emateko jarduerak eragindako gatazkak konpontzeko.

IV. tituluan arautzen den merkatuaren zaintzari dagokionez, berritasun nabarmena da arautzen direla laginak hartzea eta kontsumitzaileentzako produktuen analisiak, III. kapituluan, eta kautelazko neurriak, IV. kapituluan, horrelakoak hartzeko prozedura espezifikoa ezarri.

Merkatuaren zaintzarekin lotura zuzena du zehapen ahalmenaren erabilerak, V. tituluan aurreikusitakoak, zeinak, arau-hausteen legezko-tasunaren printzipioarekin bat, ezartzen baititu arau-hauste mota zabalagoak, espezifikoagoak eta egokiagoak ondasun eta zerbitzuen kontsumoan gaur egun dagoen errealitaterako, ekainaren 20ko 7/2006 Foru Legean jaso zirenen aldean. Era berean, legezko-tasunaren eta zehapenen proportzionaltasunaren printzipioak aplikatuz, horien mailakatzea ere aurreikusten da, gerta daitezkeen zenbait inguruabarren arabera.

Finean, foru lege honen asmoa da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsa sendotzea, kontsumo harremanak gertatzen diren agertoki berrietara moldatuz, eta aintzat hartuz, gainera, Europar Batasunean eta estatuan gertatu diren arau aldaketak, bai eta jurisprudentzia ere, alde batera utzi gabe azken urteetan bildu den esperientzia.

## I. TITULUA

### Xedapen orokorrak

#### 1. artikulua. Xedea eta aplikazio eremua.

1. Foru lege honen xedea da kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak babestu, defendatu eta sustatzea Nafarroako Foru Komunitatean, Konstituzioaren aginduekin bat eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoan aitortutako eskumenaz baliatuz.

2. Arau juridiko hau kontsumo harremanetan aplikatuko da. Haren aplikazio eremutik kanpo daude Nafarroako administrazio publikoen edo sektore publikoko erakundeen eta kontsumitzaile edo erabiltzaileen arteko harremanak, lehenbizikoek zerbitzu bat eman edo ondasun edo produktu bat eskura jartzeko jarduerak betetzen dituztelarik eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak kontraprestaziorik ordaindu behar ez duenean edo ordaindu behar duen kontraprestazioa tributu arlokoa denean.

3. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa, defentsa eta sustapena izanen da beti administrazio publikoen jarduketaren oinarri, bai eta Nafarroako sektore publikoan sartuta dauden erakundeen ere.

#### 2. artikulua. Zehaztapen terminologikoak.

Arau honen ondorioetarako, esanahi hau dute hitz hauek:

a) Kontsumitzailea edo erabiltzailea: bere jardueran enpresarial edo profesionalaz kanpoko xede batekin jarduten duen pertsona fisikoa, bai eta jardueran enpresarial edo profesional batetik kanpoko arlo batean irabazi-asmorik gabe jarduten duen pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak ere.

Helburu mistoa duten kontratuen kasuan, hau da, zati batean baizik ez badago pertsona fisiko edo juridikoaren jardueran enpresarial edo profesionalarekin lotuta, eta baldin eta helburu hori oso mugatua bada, kontratuaren testuinguru orokorrean nagusia izan gabe, pertsona hori ere kontsumitzailea edo erabiltzailea izanen da.

b) Kontsumitzaile zaurgarria: pertsona fisikoa, bakarka nahiz taldeka, bere ezaugarriak, beharrak edo egoera pertsonala, ekonomikoa, hezkuntzako edo soziala direla eta, menpekotasun, defentsa falta edo babesgabetasun egoera berezian dagoena, egoera hori lurralde edo sektore batean edo aldi baterako bada ere, eta horrek galarazten badio kontsumitzaile gisa dituen eskubideak berdintasunez erabiltzea.

c) Enpresaburua edo profesionala: pertsona fisiko edo juridikoa, publikoa nahiz pribatua, bere jardueran enpresarial edo profesionalarekin lotutako asmo batekin jarduten duena, bai eta haren izenean edo haren jarraibideak betetz aritzen dena ere.

d) Kontsumo harremana: harreman juridikoa, kontsumitzaile edo erabiltzaile baten eta enpresaburu edo profesional baten artean ezartzen dena, eta barne hartzen duena ondasun edo zerbitzuen informazioa, eskaintza, sustapena, publizitatea, merkaturatzea, erabilera, salmenta eta hornidura, bai eta alderdi horietatik eratorritako betebeharrak ere.

e) Ondasun eta zerbitzuak: enpresaburuak edo profesionalak merkaturatzen kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura jartzen dituen ondasun higigarriak edo higiezinak eta jarduerak.

f) Prezioa: kontsumitzaileak edo erabiltzaileak egin behar duen ekarpena ondasun bat erosteko edo zerbitzu bat hartzeko; halakoa izanen da kontsumitzaileak edo erabiltzaileak bere gain hartu beharreko kontraprestazio oro, edozein dela ere haren izena, esate baterako, puntuak, matrikula, kanona edo antzekoak.

g) Jardunbide egokien kodea: borondatezko arauen multzoa, autoerregulazioaren esparruan, merkatuan duten jarduera ekonomikoan haiek betetzeko konpromisoa hartzen duten enpresaburu edo profesionalen portaera definitzen duena; arau horien helburua da hobetzea kontsumitzaile edo erabiltzaileentzako informazioa, babesa eta defentsa.

h) Kontsumo arduratsua eta jasagarria: modu neurtuan eta gogoetaturik egiten den kontsumo jarduera, erabakiak libre, kontziente eta informatuta hartzean oinarrituta, etorkizuneko belaunaldiei begira irizpide ekonomikoak, sozialak eta lan eta ingurumen arlokoak kontuan hartuz.

i) Interes ekonomiko orokorreko zerbitzuak (IEOZ) merkataritzako zerbitzu jarduerak dira, interes orokorreko misioak betetzen dituztenak eta zerbitzu publikoko betebeharrak espezifikoei loturik daudenak. Horien artean daude garraio, energia eta komunikazio sareak eta posta zerbitzuak.

### 3. artikulua. Babes bereziko kasuak.

1. Nafarroako administrazio publikoek neurri eraginkorrak hartuz bermatuko dute kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesa eta ongizatea beren eskumenaren esparruan, eta modu berezian eta lehentasunez zainduko dituzte babes berezia behar duten kolektiboak.

2. Kontsumitzaile zaurgarritzat har daitezke pertsona hauek: haurrak, nerabeak, adinekoak, alergiak eta elikagaien intolerantziak dituztenak, genero indarkeriaren biktimak, desgaitasuna dutenak, gabezia ekonomikoa dutenak edo bazterketa arriskuan daudenak, edozein dela ere (soziala, finantzarioa, digitala edo beste edozein), hipersentsibilitate elektromagnetikoa, kimikoa edo bestelakoa dutenak eta gutxiagotasun, menpekotasun edo zaurgarritasun egoeran dauden edo babesgabetasun handiagoa duten guztiak.

3. Halaber, kontsumitzaileen eskubideei babes berezia emanen zaie erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko zatietan diren produktu edo zerbitzuekin zuzenean lotura dutenean.

4. artikulua. Administrazio publikoen arteko koordinazioa, elkarlana eta lankidetzak.

1. Foru Komunitateko administrazio publikoek, bakoitzak bere eskumenean esparruan, koordinazio eta lankidetzak administratibo egokiak ezarri behar dituzte Nafarroako kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubideen babes homogeneoa ziurtatzeko eta, halaber, babes hori jarraitua eta eraginkorra dela bermatzeko.

2. Halaber, hitzarmenak sinatzen ahalko dituzte beraiei lotutako edo haien mendeko zuzenbide publikoko beste erakunde eta entitate batzuekin, edo unibertsiitate publikoek elkarren artean, edo zuzenbide pribatuko subjektuekin, helburu komun bat lortzeko.

3. Nafarroako Gobernuaren eta toki entitateen arteko lankidetzak ekonomiko, tekniko eta administratiboak borondatezkoa izanzen da, ordenamendu juridikoan aurreikusitako modu eta baldintzekin.

5. artikulua. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argibideak emateko bulegoak.

1. Nafarroako Gobernuak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argibideak emateko bulegoen sorrera bultzatu eta sustatuko du, titulartasun publikokoak izan nahiz kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarrekin menpekoak.

2. Kontsumitzaileei argibideak emateko bulegoek ezin izanen dute produktu edo zerbitzuen inolako publizitaterik egin.

3. Nafarroako Gobernuak, kontsumo gaietan eskumena duen departamentuaren bidez, kontsumitzaileei argibideak emateko bulegoen lana koordinatuko du eta haien ezarpenerako eta funtzionamendurako laguntza tekniko eta ekonomikoa emanen du, erregelamenduz zehazten den moduan.

6. artikulua. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argibideak emateko bulegoen eginkizunak:

Hauek dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argibideak emateko bulegoen oinarriko eginkizunak:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa, laguntza eta orientazioa ematea, beren eskubideak egoki baliatu ditzaten.

b) Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen salaketa eta erreklamazioak jasotzea, erregistratzea eta jaso izana adieraztea, haiek entitate edo erakunde egokiei igortzea, eta haien jarraipena egitea, interesdunei behar bezalako informazioa emateko.

c) Alderdi interesdunek eskatuz gero, irizpena edo arbitrajea eskatzea organo eskudunari, eta eskabidearekin batera auziari buruzko informazio osoa eta zehatza ematea.

d) Gatazketan borondatezko bitartekaritzarako bidea izatea.

e) Kontsumitzaileek agintari edo erakundeen eskumenean zerbitzuei buruz egiten dituzten eskaerak kasuan kasuko agintari edo erakundeari helaraztea.

f) Kontsumoaren arloko elkartegintza, arbitraje sistemaren erabilera eta bitartekaritza sustatzea gatazkak ebazteko bide gisa.

g) Kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko informazio kanpainak egitea, eta haien prestakuntza hobetzeko programak garatzea.

h) Kontsumoko Arbitraje Batzordearekin lankidetzan aritzea, bai enpresak eta profesionalak batzorde horri atxikitzeke sustapen lana eginenez, bai kontsumitzaileei edo erabiltzaileei lagunduz arbitraje-demandak batzordearen aurrean behar bezala aurkez ditzaten.

### **7. artikulua.** Kontsumoaren Plan Estrategikoa

Nafarroako Foru Komunitatean kontsumoaren arloko politikaren plangintza orokorra egitea Nafarroako Gobernuari dagokio. Horretarako, kontsumoaren arloan eskumena duen departamentuak plan estrategikoa bat prestatuko du, planaren beraren ebaluazio prozesua aurreikusiko duena eta Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluan eztabaidatu beharko dena.

**8. artikulua.** Administrazioen arteko erantzunkidetasuna eta elkartasuna kontsumo jasangarriaren sustapenerako.

1. Foru Komunitateko administrazio publikoek kontsumo arduratsua eta jasangarria sustatuko dute.

2. Jarduketa publikoen helburuetako bat izanen da kontsumo harremanak arrazionaltasun eta jasangarritasun irizpideekin bat etortzea, horrek lagundu dezan kontsumoa moderatua, informatua, gogoetatua eta kontzientea izaten gai hauen inguruan: ingurumenaren babesa, bizi kalitatea, kontsumitzaileen osasuna, kultur espezifikotasuna, familien zorpetzea, arrisku onargarriak eta gainerrako faktoreak, norberaren nahiz gizartearen garapen sozioekonomiko arduratsua izatea dakartzenak.

3. Administrazio publikoek, administrazioen arteko elkartasun irizpideekin bat, sinergiak antolatuko dituzte, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak ahalik eta azkarren, gertuenen eta modu jasangarriean betetzen lagunduko duten baliabideak partekatuz.

4. Administrazio publikoek sustatuko dute kontsumitzaileek parte har dezaten ekodiseinurako prozesuetan, ekonomia zirkularraren esparruan eta balio eta erabilera partekatua elkarrekin sortzeko ekimenetan, kontsumoaren berrikuntza soziala eta banatua eta aurrerapen teknologikoak eskura jartzea bultzatuz.

**9. artikulua.** Autonomia erkidegoen arteko elkarlana.

1. Nafarroako Gobernuak Estatuarekin eta beste autonomia erkidego batzuekin lankidetzak akordio eta hitzarmenak egitea sustatuko du, kontsumoaren arloan eta lehia askearen defentsari dagokionez lankidetzan aritzeko, bereziki administrazio mugakideekin.

2. Lankidetzak hori jarduketak trukatzeko erabiltzen ahalko da, bai eta beste autonomia erkidego batzuekin batera kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubideen babeserako programak planifikatu eta gauzatzeko ere.

**10. artikulua.** Kontsumitzailearen aldeko interpretazioa eta egoera juridikoen arteko oreka.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileak babesteko arauak haien alde interpretatuko dira.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen alde ebatziko dira kontsumo harreman bati aplikatzen ahalzaion publizitate, komunikazio, eskaintza, merkataritza jardunbide edo kontratu klausula orok interpretazioan sor ditzaketan zalantzak edo desadostasunak.

3. Kontsumitzaile edo erabiltzaileei aitortutako eskubideak erabili aurreko ukoa baliogabea izanen da, eskubide horiek aurreikusten dituen arau gorabehera, eta baliogabeak izanen dira, halaber, lege-iruzurrean gauzatutako egintzak.

4. Kontsumo harremanetan, alderdien egoera juridikoen oreka zuzenaren eta fede onaren printzipioen aplikazioa sustatuko da, eta debekatuko dira merkataritza jardunbide desleialak edo lehieren kontrakoak eta kontratuetan abusuzko klausulak jasotzea.

5. Ebatzi beharreko kasua foru lege honetan eta beste edozein arautan ere (zibila, merkataritzakoa edo administratiboa) xedatua badago, kontsumitzailearentzako baldintza onenaren printzipioari jarraikiko zaio.

**11. artikulua.** Diskriminaziorik ezaren eta eskuragarritasun unibertsalaren printzipioak kontsumo harremanetan.

1. Ondasunak eskuratzean edo kontratatutako zerbitzuak ematean ezin izanen da kontsumitzaile edo erabiltzaileen kontrako diskriminaziorik egin.

2. Jendearentzat irekiak diren eta bezeroei sarrera ukatzeko eskubidea erreserbatua duten establezimenduetan, ongi ikusten den kartel bat jarri beharko da sarreran, eskubide hori erabiltzeko ezarritako baldintzak aditzera emateko. Baldintza horiek ezin izanen dira zehaztugabeak,

diskriminatzaileak, arbitrarioak edo establezimen-  
duaren izaera eta jarduerarekin kontraesankorrak  
izan.

3. Kontsumo harremanen esparruan jendearentzat ondasun eta zerbitzuak ematen dituzten enpresaburuak eta profesionalak beharturik daude aukera eta tratu berdintasunaren printzipioa betetzera desgaitasuna dutenekin, eta ez dute zuzeneko nahiz zeharkako diskriminaziorik egiten desgaitasunak eraginda edo desgaitasunagatik; horretarako, irisgarritasunaren eta diskriminazio ezaren oinarriko baldintzak beteko dituzte, desgaitasuna dutenek jendearen esku jartzen diren ondasun eta zerbitzuak eskuratu eta erabili ditzaten, aplikagarria den araudi sektorialean ezarritako epe eta baldintzetan.

4. Era berean, saihestuko dira sexu orientazioak, sexu adierazpenak eta sexu eta genero identitateak eragindako diskriminazioak ere.

## II. TITULUA

### Kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak eta erantzukizuna

#### I. KAPITULUA

##### Oinarrizko eskubideak eta eskubide sortu berriak

###### 12. artikulua. Oinarrizko eskubideak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen oinarrizko eskubideak dira honakoak:

a) Beren osasuna edo segurtasuna arriskuan jar dezakeenaren aurkako babes, arrisku horien artean daudela ingurumenari eta bizi kalitateari mehatxu egiten dietenak, edo kontsumitzaile edo erabiltzaileen osotasun fisikoari, psikikoari edo emozionalari eragiten ahal dietenak.

b) Beren interes ekonomiko eta sozial legitimoen babes, bereziki desoreka egoeretan, hala nola merkataritza jardunbide desleial edo abusuzkoetan, edo abusuzko klausulak jasotzen direnean kontratuetan; garrantzia ematen zaie batez ere interes kolektiboari edo kontsumitzaile edo erabiltzaile kopuru zehaztugabe bati eragiten dioten egoerei.

c) Babes juridiko, administratibo eta tekniko, prozedura eraginkorrak erabiliz, gehienbat kontsumitzaile zaurgarriari dagokienez; bai eta jasadako kalte eta galeren egiazko konpentsazioa, ordaina eta ordainketa jasotzea ere, halakorik bada.

d) Kontsumoaren arloko informazioa, hezkuntza eta prestakuntza, helburu duena simetria informatiboa, merkatuaren oreka eta emakumeen eta

gizonen berdintasuna bultzatzea eta kontsumitzaile edo erabiltzaileak ahalduz laguntzen duena, batez ere zaurgarritzat hartzen direnak.

e) Beren interesen ordezkariak izatea legez eraturako kontsumitzaile edo erabiltzaileen erakunde bidez, eta erakunde horiek iritzia eman eta parte hartu ahal izatea haiengan eragin zuzena duten xedapen orokorrak prestatzeko prozeduran, legez ezarrita dagoen moduan.

2. Botere publikoek kontsumitzaile zaurgarrien eskubideak berdintasunez bermatzeko politikak eta jarduketak sustatuko dituzte, bakoitzaren zaurgarritasun egoera zehatzari begiratuta, eta, edozein kasutan, eskubideez baliatzeko orduan haientzat traba izan daitezkeen tramiteak ekidinez.

###### 13. artikulua. Eskubide sortu berriak.

Hona hemen eskubide sortu berriak:

1. Kontsumitzaile edo erabiltzailearen burujabetzarako eskubidea, ondasunak erosteko edo zerbitzu bat kontratatzeko erabakia libreki, kontzienteki eta informazioa jaso ondoren hartzeko.

2. Ingurumen osasuntsurako eskubidea, garrantzia jasagarria sustatuko duen kontsumo arduratsua egiteko beharrezkoak diren baldintzak bultzatuko dituena.

3. Elikadura burujabetzarako eskubidea, merkaturatzeko zirkuitu laburretan banatzen diren bertako eta sasoian sasoiko produktuen kontsumoarekin, eta elikagaiak nahiz oinarrizko baliabideak alferrik galtzearen prebentzioan oinarritutako kontsumo arduratsuekin lotuta.

4. Aplikagarria den araudiarekin bat, merkatuan eskura jartzen den edozein ondasun edo zerbitzuek izan behar lukeen balio-bizitzaren araberrako funtzionalitatea bermatzeko eskubidea.

5. Kontsumo harremanetan tratu gizabidezkoa, adeitsua, duina eta begirunezkoa jasotzeko eskubidea, eta tratu ez-laidogarria ondasun edo zerbitzuen eskaintzan, publizitatean nahiz merkaturatzean, batez ere kolektibo zaurgarrienei zuzenduta dagoenean.

6. Erabilera eta luperketako ondasun ukiezineko buruzko informazioa eta ezagutza izateko eskubidea kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesaren arloan.

7. Merkaturatzeko edozein bidetan ezarritako kontsumo harremanetan segurtasuna eta pribatasuna izateko eskubidea, eta, bereziki, komunikazio telematikoei, online egiten direnei eta gailu



elektronikoen, sentsore biometrikoen eta QR kodeen erabilerari dagokienez, bai eta etorkizunean xede horrekin erabiltzen den beste edozein metodo edo tresna teknologikoren erabilerari dagokionez ere.

8. Ekoizpen eta kontsumo eredu etiko eta jasangarrien bidez lortutako ondasun eta zerbitzuak eskuratzeko eskubidea, parte-hartze aktiboa izanez ekoizpen eta kontsumoko prozesu zirkularretan, bai eta hondakinen prebentzioan eta birziklatzean ere, horrek aukera eman dezan erabilerarik gabeko ondasun bat edo hondakina izan behar duena eraldatu eta identitate eta balio berriak emateko.

9. Kontsumitzaile edo erabiltzaile gisa, informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien erabilerak dakartzan onurak eskuratzeko eskubidea.

## II. KAPITULUA

### Osasuna eta segurtasuna babesteko eskubidea

**14. artikulua.** Ondasunak eta zerbitzuak osasunerako eta segurtasunerako arriskurik gabe izateko eskubidea.

1. Europar Batasuneko nahiz Estatuko araudian aurreikusitakoarekin bat, merkatuan jarritako ondasun eta zerbitzuek ez dute inolako arriskurik ekarriko kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasunerako ez eta segurtasunerako ere, baldintza normaletan edo zentzuz aurreikusten direnetan erabiltzen badira, edo arrisku txikiak ekarriko dituzte, produktuaren edo zerbitzuaren erabilerarekin bateragarriak eta onargarritzat hartzen direnak osasunaren eta segurtasunaren babes-maila altuarekin.

2. Nafarroako Gobernuak, Europako eta Estatutuko araudiarekin bat, informazio etiketa eskuragarri eta borondatezkoen erabilera sustatuko du, haien bidez arrisku mota horietaz ohartarazteko, eta arlo honetan autoerregulazioa eta erregulazio partekatua bultzatuko ditu. Administrazio publikoek tresna horien erabilera egokia eta proportzionatua bermatuko dute.

**15. artikulua.** Ondasunen eta zerbitzuen arriskuei buruzko informaziorako eskubide orokorra.

Merkatuan ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresaburuek edo profesionalak, bakoitzak bere jardueren barruan, alde aurreko informazio argi eta egokia emanen dute horiek atxikiak dituzten eta berehalakoan atzeman ezin diren arriskuei buruz, bitarteko egoki eta eskuragarrien bidez. Aurrekoa gauzatzeko, kontuan har-

tuko dira ondasun edo zerbitzu horien izaera, ezaugarriak, iraupen baldintzak eta norentzat diren; arreta berezia jarriko da bezero edo erabiltzaileen artean, beren konplexutasuna edo ezaugarri berekiak direla eta, kontsumitzaile zaurgarri gehiago dituzten sektoreetan, zaurgarritasun zehatzeko egoera sortzen duten inguruabarrei zehaztasunez begiratuz.

## III. KAPITULUA

### Informaziorako eta interes ekonomiko eta sozialen babeserako eskubidea

**16. artikulua.** Produktuen eta zerbitzuen benetakotasuna.

Kontsumoaren arloan eskumenak dituzten administrazio publikoek, kontsumitzaile edo erabiltzaileen interes ekonomiko eta sozialak legitimoak babesteko, neurriak hartuko dituzte, merkaturatu ez daitezkeen osaketaz, aurkezpenaz, sortzeaz edo jatorriaz nahasgarriak izan daitezkeen ezaugarri bereizgarriak dituzten ondasun eta zerbitzuak.

**17. artikulua.** Gardentasun informatiboa.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute informazio osatu eta ulergarria jasotzeko merkatuan haien esku jarritako ondasun eta zerbitzuen funtsezko ezaugarriei buruz, kontratazioa egin aurretik argi eta zalantzarik gabe jakin dezaten zein den salmentaren edo prestazioaren xede den ondasuna edo zerbitzua.

2. Kontsumoaren arloko eskumenak dituzten administrazio publikoek neurri egokiak sustatuko dituzte ahalik eta gardentasun handiena bermatzeko merkataritzako harremanetan.

3. Kontsumoaren arloko eskumenak dituzten administrazio publikoek begiratu dute kontsumitzaile edo erabiltzaileek, bereziki zaurgarriak direnek, informazio garrantzitsua, egiazkoa eta nahikoa eskuratu eta erabili ahal izan dezaten, gero erabaki informatuak arrazionaltasun irizpideen arabera hartzeko.

**18. artikulua.** Aurrekontua.

1. Kontsumitzaileek edo erabiltzaileek eskubidea dute alde aurreko aurrekontu bat prestatu eta eman dakien ondasunak erosterakoan edo zerbitzuak kontratatzerakoan, prezioa zuzenean zehazterik ez dagoenean.

2. Aurrekontua egitearen truke kobratzen ahal da soilik enpresaburuak edo profesionalak horren berri ematen badio kontsumitzaile edo erabiltzaileari alde aurretik eta espresuki, prezioa ere adierazita.

3. Aurrekontu bat prestatzen denean, idatziz formalizatu beharko da, edo beste euskarri iraunkor batean jaso, eta nahitaez elementu hauek adieraziko dira:

a) Enpresaburuaren edo profesionalaren identifikazioa, izena eta identifikazio fiskaleko zenbakia edo kodea aipatuta.

b) Aurrekontuaren balio-epea, hamabost egun naturaletik gorakoa betiere.

c) Eskaintzen dituzten zerbitzuen deskribapena edo ondasunen identifikazioa eta haien kostua.

d) Eskulanaren, garraioaren edo joan-etorriaren kostua, hala dagokionean.

e) Aplikagarriak diren beste kontzeptu, errekar-gu eta zerga batzuk, behar bezala xehatuak.

4. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek ez dituzte beren gain hartuko aurrekontua prestatzean egindako kalkulu akatsak edo bestelakoak, salbu eta ageriko akatsa bada eta aurrekontuaren hartzaileak fede txarrez jokatu badu.

5. Aurrekontua loteslea izanen da hura ematen duen enpresaburu edo profesionalarentzat. Aurrekontu eskaerak, ordea, ez du lotuko hura egiten duen kontsumitzailea edo erabiltzailea.

6. Artikulu honetan ezarritakoak ez du galarazten aurrekontuaz berariazko araudi sektorialean jasota dagoena.

**19. artikulua.** Prezioari edo kontraprestazioari buruzko informazioa, eta ordaintzeko moduari edo bideari buruzkoa.

1. Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ondasun bat erosi edo zerbitzu bat hartzearen truke ordaindu beharreko prezioari edo kontraprestazioari buruzko edozein informazio garrantzitsua da ondoren kontsumitzaileak edo erabiltzaileak erabaki funtsatua har dezan.

2. Ordainketa aurreratua aurreikusten denean, horren berri emanen da berariaz eta beti produktua erosi edo zerbitzua kontratatu aurretik.

3. Ordainketarako moduetan mugak aurreikusten direnean, horien berri eman beharko da ondasuna edo zerbitzua kontratatu aurretik.

4. Era berean, aurretik jakinarazi beharko da ondasunaren edo zerbitzuaren azken prezioa zein den, zergak barne.

**20. artikulua.** Egindako kontratazioaren ziurtagiria.

Kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute egindako kontratazioaren ziurtagiri bat jaso-

tzeko, paperean edo beste edozein euskarri iraunkorretan egindakoa, faktura, ordainagiri, frogagiri edo beste edozein formatutakoa, baina ezaugarri hauek bete beharko ditu:

a) Hartzailearentzat modu argi eta ulergarrian idatzirik egon behar du.

b) Jaso behar dituen gutxieneko datuak honako hauek dira: enpresaburuaren edo profesionalaren identifikazioa (identifikazio fiskalaren kodea edo zenbakia eta helbidea adierazita), kontratuaren xedea osatzen duten kontzeptuak, formalizazio data eta prezioa, zeina xehatua agertuko baita ondasun edo zerbitzu bakoitzarentzat, ziurtagirian prestazio bat baino gehiago daudenean.

## **21. artikulua.** Gordailuaren gordekina.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileak ondasun bat ematen duenean kontsumo harreman baten barruan, gordailuaren gordekin bat jaso beharko du, zeinetan adierazita egonen baitira beharrezkoak diren datuak, enpresaren eta kontsumitzaile edo erabiltzailearen identifikazio egokia ahalbidetzen dutenak, bai eta objektua, ematearen arrazoia, ondasunaren egoera eta itzultzeko eguna eta epea. Era berean, adieraziko da ondasunaren itzulera eskatzeko eskubidea preskribatzeko epea zein den, itzultzeko epea bukatzen denean, legedi zibilean edo merkataritzako legedian ezarritakoarekin bat.

2. Ondasuna egoera onean ematen dela ulertzen da, non ez den bestelakorik adierazten gordailuaren gordekinean, espresuki eta zehatz-mehatz.

3. Gordailuan utzitako ondasuna jasotzeko, kontsumitzaile edo erabiltzaileak gordailuaren gordekina aurkeztuko du eta, gordekinik ez badu, bere eskubidea frogatu beharko du zuzenbidean onartzen diren bideetako bat erabiliz. Edonola ere, enpresaburuak edo profesionalak, gutxienez, 1. apartatuan zehazten den preskripzio epeak iraun bitartean gorde beharko du gordailuaren gordekinaren kopia bat.

4. Gordekinean bestelakorik espresuki eta zehatz-mehatz adierazten ez bada, ondasuna eman zen toki berean itzuliko zaio kontsumitzaile edo erabiltzaileari.

## **22. artikulua.** Kontratuaren klausulak.

1. Klausula orokorrak, edo kontsumitzaile edo erabiltzaileekin banaka negoziatu ez diren beste batzuk, kontratuan jaso direnak, zehaztasunez, argi eta erraz idatzita egonen dira, alderdien esku-bide eta betebeharren arteko oreka zuzenaren eta fede onaren printzipioak betez eta alde batera u-

tziz, beraz, abusuzko klausulak, irakurtezinak edo ulertezinak erabiltzea. Informazioaren gizartearen testuinguruan egindako transakzioak kontratazio-rako baldintza orokorrak betez eginak direla ulertuko da.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute klausula eta jardunbide abusuzkoak edo desleialak kendu eta bertan behera utz daitezela eskatzeko, eta kontsumoaren arloko eskumena duten administrazioei dagokie horien kontrola eta, kasua bada, zehapena jartzea.

**23. artikulua.** Kalte-ordainak ordaintzea eta kaltearen ordaina ematea.

Kontsumoaren arloan indarra duen legeriarekin bat, kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute egiazko konpentsaziorako, beharrik gabe ordaindutako kopuruak itzultzeko, eta behar bezala frogatuta dauden eta ondasun eta zerbitzuak erosi edo erabiltzearen ondorio diren kalte-galeren ordaina, ordainketa eta kalte-ordaina jasotzeko, kontratu-erantzukizuna dela eta, ondasun edo zerbitzuekin ados ez egoteagatik edo kontratua ez betetzea edo akatsekin betetzea ekarri duen beste edozein arrazoiengatik.

#### **IV. KAPITULUA** **Babes juridiko eta** **administratiborako eskubidea**

**24. artikulua.** Bezeroentzako arreta-zerbitzuak.

1. Ondasun eta zerbitzuak ekoitzi, merkaturatu edo eskaintzen dituzten enpresek eta profesionalak kontsumitzaile eta erabiltzaileen esku jarri beharko dute posta helbide bat eta, halaber, helbide elektronikoa bat edo telefono zenbaki bat, haiekin harremanetan jartzeko lehenbailehen, honakoak egin ahal izateko, beharrezkotzat jotzen badute:

a) Kontsumo harremanaren xede den ondasun edo zerbitzuaren gaineko aholkua edo informazioa eskatzea.

b) Egokitzen jotzen dituen kexak edo erreklamazioak egitea.

Informazio hori kontsumitzaile eta erabiltzaileen esku jarriko da euskarri iraunkor baten bitartez eta, kasu guztietan, aurrekontuan, kontratuan edo kontratazioaren egiaztagirian. Enpresaburuek eta profesionalak, aurrekoaz gain, beren legezko helbidea emanen dute, ez bada posta-trukerako ohiko helbide bera.

2. Arreta zerbitzua ematen bada telefonoz edo bitarteko elektronikoekin, zuzeneko arreta per-

tsionala ziurtatu beharko da, horrek galarazi gabe beste bitarteko tekniko batzuk ere erabiltzea, horren osagarri.

3. Modu jarraituan ematen diren interes ekonomiko orokorreko zerbitzu eta horniduretan, esate baterako energiaren eta telekomunikazioen kasuan, enpresak telefono bat edo berehalako beste bide eraginkor bat jarriko du kontsumitzaile edo erabiltzaileen esku, matxuren eta presako mezuen arretarako, urte osoko egun guztietan 24 orduetan erabilgarri izanen dena.

4. Enpresek eta profesionalak, banatzaile edo bitartekari hutsak direnek barne, prestasunez jokatu behar dute aurkeztutako erreklamazioei konponbide egokia emateko, eta, zehazki, betebeharrak hauek dituzte:

a) Kexa eta erreklamazioak jaso izana adieraztea, identifikaziorako gako bat eta idatzizko ziurtagiri bat emanaz, paperean nahiz beste edonolako euskarri iraunkorretan, jasotze data ere adierazita.

b) Erantzuna ematea ahalik eta epe laburrenean, gehienez ere hilabete batean erreklamazioa aurkezten denetik hasita.

Edonola ere, galarazi gabe aplikagarria den araudi sektorialean ezarritakoa, interes orokorreko eta jarraian eman beharreko zerbitzuak ezin izanen dira eten erreklamazio bat aurkeztu ondoren, enpresak erantzuna eman arte, salbu eta etendura loturik badago erreklamazioaren arrazoiarekin.

c) Erreklamazioa adierazitako epean ongi ebazti ezean, enpresaburuak kontsumitzaileari jakinarazi beharko dio ea atxikirik dagoen kontsumo-azuzien ebazpen alternatiborako entitate bati, edo ea beharturik dagoen, jokabiderako kode edo arau baten ondorioz, prozeduran entitate jakin baten aurrean parte hartzea. Hala ez bada, erreklamazioaz arduratzeko eskumena duen entitate bati buruzko informazioa eman beharko dio, gutxienez, eta adierazi parte hartuko duen edo ez prozeduran entitate horren edo entitate horien aurrean.

Informazio hori paperean edo beste edozein euskarri iraunkorretan emanen da erreklamazioari erantzuteko unean edo hilabeteko epean gehienez, erreklamazioa jartzen denetik, enpresaburuak erantzun ez badio espresuki.

5. Bezeroei informazioa emateko zerbitzuak irisgarritasun unibertsalaren printzipiora egokituko dira.

**25. artikulua.** Kexak, erreklamazioak eta salaketak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek, banaka nahiz haren ordezkari diren elkarte edo erakunde-

en bitartez, keak, erreklamazioak eta salaketak egin eta aurkezten ahalko dituzte bai enpresaburu edo profesionaleri zuzenduta bai kontsumo arloko eskumena duten administrazio erakundeetan.

2. Kexa da kontsumitzaile baten adierazpena, zeinaren bidez jakinarazten baitizkio enpresari gertaera batzuk, arau-hauste administratiboa edo kontsumitzaileen eskubideen urraketa izan gabe ere kontsumo harremanak behar zuen funtzionamenduari eragin diotenak, eta kontsumitzaileari arrangura sortu.

3. Erreklamazioa da kontsumo harremanean gertatutako gatazka baten azalpena, eta haren bidez konponbidea eskatzen da. Kontsumo erakundeen aurrean erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko, ezinbestekoa izanen da alde aurretik enpresaburuari edo profesionalari erreklamazioa egin izana eta legez ezarritako epean erantzunik jaso ez izana egiaztatzea, edo bestela, erreklamazioa bere interesentzat egokia ez den zentzuan jaso izana.

4. Salaketa da kontsumoaren arloko eskumena duen administrazioari helarazitako komunikazioa, zeinaren bidez jakinarazten baitira kontsumo arloko araudia urra dezaketen egitate, inguruabar eta gertaera batzuk.

Aurkeztutako salaketak kontsumo arloko agintaritzak aztertuko ditu, eta aurretiazko jarduketak batzuk egitea eragin dezakete, gertatutakoa argitzeko, bai eta gero zehapen prozedura bat irekitzea ere, arau-hauste administratiboa dagoela iritzi gero, eta kautelazko neurriak hartzea, behar direnak, edo artxibatze erabaki arrazoitu bat hartzea, aurkeztutako salaketarekin lotuta arau-hausterik ez dagoela iritzi gero.

Administrazio publiko eskudunak jakinaraziko dio erabakia edo ebazpena salaketa jarri duen pertsonari edo kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarteari.

Salaketan falta badira beharrezkoak diren baldintzak, eta salaketaren egileak zuzentzen ahal badu gabezia hori, administrazio eskudunak epe bat emanen dio, hamar eguneko gutxienez, zuzenketa egin dezan, eta ohartaraziko dio zuzendu ezean salaketa artxibatu egingen dela.

Salaketa zer organori zuzendu zaion, organo hori eskuduna ez bada gaia edo lurraldea dela kausa, gai- edo lurralde-eskumen hori esleitua duen organoari igorriko zaio, eta salaketa egin duen pertsonari edo erakundeari ere jakinaraziko zaio.

## V. KAPITULUA

### Prestakuntza eta hezkuntzarako eskubidea

**26. artikulua.** Kontsumo arduratsua eta jasangarria.

Administrazio publikoek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen prestakuntza eta heziketa sustatuko dute, eta, bereziki, dagozkien eskubideak eta betebeharrak ezagutzea bultzatuko dute, kontsumo arduratsu eta jasangarriko jarraibideen arabera jardun ahal izan dezaten oso teknifikatua eta aldakorra den merkatu globalean. Horretarako, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrean lankidetzan izan dezakete, batez ere prestakuntzari eta orientazioari dagokion guztian, komunikabideen bidez eta informazio kanpainak eginez.

Era berean, kontsumitzaileen heziketak eta prestakuntzak honako helburu hauek izanen ditu:

a) Ondasunak kontsumitu eta zerbitzuak erabiltzerakoan zentzuz jokatzeko.

b) Produktuen kontsumoak edo zerbitzuen erabilerak ekar ditzaketen arriskuei aurrea hartzea.

c) Kontsumoa baliabide naturalen zentzuzko erabilerari egokitzea.

d) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkartegintza sustatzea, haien eskubideak defendatzeko bitarteko eraginkorrak baitira.

**27. artikulua.** Heziketa eta prestakuntza arloak.

1. Hezkuntza eta kontsumo arloetako eskumenak dituzten administrazio publikoek modu koordinatuan sustatuko dute kontsumitzaile edo erabiltzaileen hezkuntza, hezkuntza-komunitatearen esparruan, elkarlaneko ikaskuntza eta teknologia berrien erabilera aldeztuz eta, horretarako, kasuan kasuko organoen artean behar den interakzioa ezarri.

2. Hezkuntza eta kontsumo arloetako eskumenak dituzten administrazio publikoek neurri egoikiak hartuko dituzte kontsumo arduratsu, jasangarri, solidario eta inklusiborako heziketa errazteko, eta neurri horiek bat etorriko dira laguntza beharrekin, jarduketaren ingurune desberdinak kontuan hartuta.

3. Botere publikoek kontsumoaren arloan informazio, hezkuntza, prestakuntza, ikuskapen eta kontrol lanak egiten dituzten pertsona guztien etengabeko prestakuntza sustatuko dute.

**28. artikulua.** Ikerketa eta dibulgazio jarduerak.

1. Administrazio publikoek azterketak, txostenak eta ikerlanak egitea sustatuko dute, bai eta funts bibliografikoak eta dokumentalak eskuragarri izatea ere, kontsumitzaile edo erabiltzaileen informazio, prestakuntza eta hezkuntzarako eskubidea erraztuko dutenak.

2. Kontsumoaren arloko eskumena duen administrazio publikoak dibulgazioko jarduketarako orokorrak edo espezifikoak eginen ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen eta erantzukizunaren gaitan.

**29. artikulua.** Ahalduntze finantzarioa eta digitala.

1. Administrazio publikoek behar diren neurriak sustatuko dituzte kontsumitzaile eta erabiltzaileen ahalduntze finantzario eta digitala ziurtatzeko, haien interes ekonomiko eta sozial legitimoak dagokienez, bereziki kolektibo zaurgarrienei begira eta gizonen eta emakumeen egiazko berdintasuna xede dutela.

2. Era berean, administrazio publikoek sustatuko dute informazioa ematea bestelako finantza tresnei buruz, esate baterako mikrokredituei edo mikromezenasgoari eta finantzaketa kolektiborako beste formula batzuei buruz; bai eta gizarte eta ingurumenaren ikuspuntutik arduratsuak diren inbertsioei buruz eta egon daitezkeen beste finantza tresna edo lanabesei buruz ere, merkatuaren bilakaeraren edo merkatuan dauden aukeren araberak.

## VI. KAPITULUA

### Ordezkaritza, parte-hartze eta kontsultarako eskubidea

**30. artikulua.** Eskubidea erabiltzea.

1. Kontsumitzaileek eskubidea dute elkarte edo erakundeak sortzeko eta haietako kide izateko, haien bidez beren eskubide eta interes legitimoak babestu, ordezkatu eta kontsultatzeko.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen ordezkaritza, parte-hartze eta kontsultarako eskubidea kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeak erabiliko dute zuzenean edo Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluaren bidez.

**31. artikulua.** Kontsumoaren arloko elkarteak aitortzea eta sustatzea.

1. Aitortzen da Nafarroako Foru Komunitatean aritzen diren kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte edo erakundeak direla kontsumitzaile edo

erabiltzaileen interesak babesteko ordezkaritza eta parte-hartzerako bidea.

2. Kontsumoaren arloko eskumena duten administrazio publikoek kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarteak sortzea sustatuko dute eta ziurtatuko dute haien parte-hartzea beren eskubide edo interesetan zuzeneko nahiz zeharkako eragina duten bitartean publikoaren esparru guztietan.

**32. artikulua.** Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteak edo erakundeak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarteak irabazi-asmorik gabeko erakundeak dira, elkarten arloko legeriaren babesean eratutakoak, xede dutenak pertsona horien eskubideak eta interesak babestu eta defendatzea, dela orokorrean dela ondasun edo zerbitzu zehatzei dagokienez.

2. Era berean, kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarteak dira kontsumo kooperatibak, beren gaineko lege espezifikoaren arabera eratuak, baldintza hauek betetzen badituzte:

a) Elkartearen estatutuetan, sozietatearen xedeen artean, jasotzea bazkideei kontsumoari buruzko informazioa, heziketa eta prestakuntza ematea.

b) Sozietatearen funts bat eratzea aurreko atalean aipatutako helbururako soilik, eta sozietatearen ekitaldi bakoitzeko soberakin garbieraren 100eko 10, gutxienez ere, funts horretara bideratzea.

**33. artikulua.** Jarduketa printzipioak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeak, beren xedeak betetzeko, gardentasun eta independentzia irizpideekin bat jokatu behar dute merkatuaren operadoreen eta botere publikoaren aurrean. Ondorio horietarako, ez da independentzia faltatzen hartzen dirulaguntzak edo beste baliabide publikoak eskuratzea, irizpide objektiboaren arabera emanak badira.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte eta erakundeak fede onaren, leialtasunaren eta prestasunaren printzipioekin bat jardunen dute, eta ezin izanzen dituzte zabaldu egiaztapenen, emaitza analitikoaren eta behar beste kontrastatutako kalitate kontrolen bidez behar bezala oinarrituta ez dauden datuak, horrek galarazi gabe egokitzen dituzten egintzak gauzatzeko eskubidea.

**34. artikulua.** Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten eta erakundearen erregistroa.

1. Beren lege espezifikoaren arabera eratutako kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeak, bai eta kide diren batasunek edo federazioek ere, Nafarroako Kontsumitzaile eta Erabil-

tzaileen Elkartearen Erregistroan inskribatuta egon beharko dute foru lege honen baldintzekin bat ematen zaizkien eskubideak izateko.

2. Erregelamenduz arautuko dira erregistro horren funtzionamendua, izena emateko baldintzak eta prozedura, bai eta bertan aldi baterako nahiz behin betiko baja ematekoa ere, inskribatutako entitateek dituzten betebeharrekin batera. Betiere, erregistro horretan izena eman ahal izateko, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek baldintza hauek bete beharko dituzte:

a) Irabazi-asmoa duten pertsona juridikoak ez sartzeari elkarteko kide gisa.

b) Kontsumitzaile edo erabiltzaileei ondasun edo zerbitzuak ematen dizkieten enpresen edo enpresa taldeen laguntza ekonomiko edo finantzariorik ez jasotzea. Elkartearen independentzia murrizten ez badute, ez dira laguntza ekonomikotzat hartuko estatuko legerian ezarritako gardentasun baldintzetan egiten diren ekarpenak, jatorria legeria horretan araututako lankidetzaren hitzarmen edo akordioetan badute eta hitzarmen horiek kontsumoko eskumena duen agintaritzan gordailutzen badira.

c) Ondasun eta zerbitzuen merkataritza komunikaziorik ez egitea. Ondorio horietarako, ulertzen da merkataritza komunikazioa dela ondasun eta zerbitzuen sustapenarekin edo salmentarekin zuzeneko lotura duen egintza, jokabide edo adierazpen oro, publizitatea barne, informatibo hutsa ez dena.

d) Kontsumitzaile edo erabiltzaileen interesen babesa ez diren beste jarduera batzuetan ez aritzea lehenetsunez, salbu eta kontsumitzaileek kooperatibei buruzko legeriari jarraikiz eraturitako entitateak badira, foru lege honetan ezarritako baldintzetan.

e) Erakundea edo haren lege ordezkariek ez aritzea ageriko ausarkeriaz, judizialki halakotzat hartu bada.

f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek foru lege honek eta garatzen duten xedapenek ezarritako beste edozein betebeharrak.

**35. artikulua.** Baldintzak betetzearen gaineko kontrola.

1. Kontsumoaren arloko eskumena duen Nafarroako Gobernuaren departamentuak eskatzen ahal du kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek, Nafarroan aritzen direnei, foru lege honetan eta garatzen duten xedapenetan arautzen diren baldintzak betetzen eta mantentzen direla egiaztatzeko behar den dokumentazioa eta informazioa.

2. Halaber, helburu berarekin, kontuen auditoretzak ere egiten ahal izango dituzte kanpoko entitate independenteak kontratatuz.

**36. artikulua.** Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeen eskubideak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek eskubide hauek izanen dituzte ordezkaritza eta parte-hartzeari dagokionez:

a) Kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragiten dieten gaiez hitz egiten den parte-hartze eta ordezkaritzako kide anitzeko organo orokor eta sektorialetan egotea.

b) Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluaren bidez, kontsulta egin dakiela ordezkatzen dituzten eskubide eta interesei zuzenean eragiten dieten xedapen orokorrak prestatzeko prozeduran.

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zerbitzua emateko kontratu ereduak prestatzen eta onesten parte hartzea, zerbitzu horiek administrazio publikoek enpresa publiko edo pribatuaren bitartez ematen dituztenean.

d) Kontsumoko arbitraje sisteman parte hartzea.

e) Beren helburuetarako onesten diren laguntzak eta dirulaguntzak jasotzea.

f) Kasuan kasuko egintzak betetzea elkarteko kideak, entitatea edo, orokorrean, kontsumitzaile edo erabiltzaileen interes orokorrak edo lausoak babesteko, aplikagarria den legeriarekin bat.

g) Administrazio publikoaren informazioa lortzea legez ezarritako baldintzetan.

h) Doako laguntza juridikoa, indarrean dagoen legeriaren arabera.

i) Onura publikoko entitate gisa deklaratuak izatea, indarrean dagoen legeriaren arabera.

2. Artikulu honen aurreko apartatuko a) letratik e) letrara bitartekoetan aipatzen diren eskubideak baliatzeko, bai eta f) letrakoa ere, interes kolektibo edo lausoak babesteko ekintzak gauzatzeari dagokionez, elkarteek inskribatuta egon beharko dute Nafarroako Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkartearen Erregistroan.

**37. artikulua.** Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkartearen edo erakundeen betebeharrak.

Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek betebeharrak hauek izanen dituzte:

a) Administrazio publikoari ematea eskatzen zaien informazioa, kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako arris-

kua dagoenean edo haien interes ekonomiko eta sozial legitimoak urratzen ahal direnean.

b) Administrazioarekin elkarlanean aritzea kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideen babesari eragiten dioten jarduera eta jardunbide irregularrak atzeman, lokalizatu eta jakinarazteko.

c) Beren jarduketa koordinatzea administrazio publiko eskudunek kontsumoaren arloan ezarritako lehentasuneko politiken barruan.

d) Beren lana modu profesional eta autonomoan betetzea, edozein botere edo erakunde publiko edo pribaturekiko independentzia bermatuz.

**38. artikulua.** Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua.

1. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua gai honetarako ordezkari, kontsulta eta parte-hartze organoa da. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek, enpresaburuen edo profesionalen elkarteek, Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzuen Ganbera Ofizialak eta Nafarroako administrazio publikoek ordezkari izanen dituzte kontseilu horretan.

2. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua arlo horretako eskumena duen organoari atxikita egonen da.

3. Nahitaezkoa izanen da Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluak txostenak egitea kontsumoaren arloan ematen diren arauak buruz; betiere, txostenak arau horiek onetsi aurretik egiten dira.

4. Erregelamendu bidez zehaztuko dira haren egitura, osaketa eta gainerako eginkizunak. Organoen osieran, ahaleginak egiten dira orekatu izan dadin emakumeen eta gizonen presentzia.

## **VII. KAPITULUA** **Kontsumitzaile edo** **erabiltzaileen erantzukizuna**

**39. artikulua.** Garrantzi sozialaren zentzua.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen erantzukizuna da kontsumo egintzetan garrantzi kolektiboaren zentzuaz jokatzeko.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen erantzukizunak, bakarkakoa nahiz kolektiboa izan, bere baitan hartzen du bai enpresen erantzukizun sozialaren arloan duten parte-hartzea, bai kontsumo arduratsua eta jasangarria egiteko duten erantzukizuna, erabakiak hartzeko irizpide ekonomiko, sozial eta ingurumenekoei dagokienez.

**40. artikulua.** Erantzukizunaren adierazpenak.

Kontsumitzaile edo erabiltzaileen erantzukizunaren adierazpenak dira honakoak:

a) Eskatzea beren eskubideak osotara aitortu eta egiaz erabiltzea, batez ere kontratazioari eta fakturazioari dagokien dokumentazioaren arloan.

b) Ondasun edo zerbitzuak alde batera uztea, jakina denean haiek ekoitzi, banatu edo merkaturatzeko, etikaren kontrako jardunbideak baliatzen direla, edo tartean direla beste ingurubar batzuk: lan esplotazioa, haurren lana, generoan oinarritutako diskriminazioa, sexu orientazioak, generoaren eta sexu identitatearen adierazpenak eragindako diskriminazioa edo desgaitasuna duten pertsonen esplotazioa edo erabilera bidegabea, bai eta haien irudiarena ere.

c) Modu egokian erabiltzea ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen diren instalazioak eta ekipamenduak.

d) Tratu adeitsua eta begirunezkoa ematea bezero gisa arreta ematen dietenei, tratu bera jasotzeko.

e) Kontsumitzaile edo erabiltzaile gisa ondasun edo zerbitzuak kontratatzean jasotzen dituzten oharra eta ohartarazpenak aintzat hartzea.

f) Trabarik ez jartzea edo ez eragozteko beste kontsumitzaile edo erabiltzaile batzuek beren eskubideak erabil ditzaten, ez eta ondasun eta zerbitzuak erosi eta erabiltzeko haien erabaki eta egintzak ere.

g) Baimenik ez duten jardueretatik datozen ondasun edo zerbitzuen eskaintzari uko egitea, baimena izatea beharrezkoa denean.

h) Administrazio publikoei jakinaraztea kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako arriskua ekar dezakeen edozein gorabehera, edo kaltea edo eskubideak murriztea ekar dezaketenak.

i) Elikagairik alferrik gal ez dadin ahalegintzea, pertsonok elikatzeko hartzen ditugun gaien kontsumo arduratsuen bitartez, eta, oro har, produktuak zaharkitu ez daitezen ahalegintzea, konpontzeko eta ordezkatzeko modukoak diren ondasunak hautatuz.

j) Kontsumo jasangarria egiteko jokabideak izatea, hondakinen prebentzioari dagokionez eta gauzak birziklatzeari, berrerabiltzeari eta berreskuratzeari dagokionez.

k) Ez eragozteko ekonomia zirkularraren, ekodiseinuaren eta berrikuntza partekatuen prozesuak.

l) Laguntzea jasangarritasunean eta natura-baliabideen erabilera zentzuzko eta efizientean.

m) Portaera edo ohitura ez arduratsuak eta ondasunen nahiz kontratatutako zerbitzuen erabilera desegoki edo arduragabeek dakartzaten kostuak ekiditea, haien mugikortasunari dagokiona barne.

n) Ez eskatzea administrazio publikoen babesa, justifikatu gabeko kostua eragin behar badu.

### III. TITULUA

#### Gatazkak auzibidetik kanpo konpontzea

##### I. KAPITULUA.

##### Xedapen orokorrak

**41. artikulua.** Gatazkak konpontzeko bestelako sistemak sustatzea.

Administrazio publikoek behar diren jarduketak eginen dituzte kontsumitzaile edo erabiltzaileek eta enpresaburu edo profesionalek kontsumo harremanetatik datozen gatazken konponbiderako bestelako sistemak izan ditzaten, kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeekin eta enpresaburuaren elkarteekin elkarlanean, eta, horretarako, beren eskumenen esparruan, sistema horiek sustatu, kudeatu eta garatzeko lanak beteko dituzte, bereziki kontsumoko bitartekaritza eta arbitrajea.

**42. artikulua.** Printzipio komunak.

1. Kontsumo gatazkak auzibidetik kanpo ebazteko sistemak kontsumitzaile edo erabiltzaileen erreklamazioei erantzuteko tresnak dira eta lotseak dira borondatez haien menpe jartzen diren alderdientzat, horrek galarazi gabe bidezko babes administratibo eta judiziala ematea, bai eta gatazkak auzibidetik kanpo ebazteko beste tresna lotsele batzuk sortzea ere, sektore espezifikoetarako legerian aurreikusita daudenak.

2. Bitartekaritza eta arbitrajearen menpe jar daitezke erabilera libreko gaien gaineko kontsumo egintza bat dela-eta sortutako gatazkak, bakoitzaren gaineko araudi orokor aplikagarriari jarraikiz.

3. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek erantzukizun partekatua dute gatazkak konpontzeko bestelako sistemen erabilera eta luperketan, eta horrek berekin dakar elkarrizketa onartu, erraztu eta bultzatzea, eta adiskidantza akordio bat lortzeko ahalegin zintzoa.

4. Kontsumoaren arloko gatazkak konpontzearen esparruan, kontsumitzaile edo erabiltzaileek administrazio publikoekin elkarlanean aritzeko betebeharra dute, eta horrek bere baitan

hartzen du gatazkaz arduratzen ari den organoari berehala jakinaraztea enpresaburuak edo profesionalak bete dituen kontsumitzaile edo erabiltzailearen uziak.

5. Gatazkak konpontzeko bestelako sistemei dagozkien jarduketetan, sustatuko da bitarteko elektronikoko eta telematikoko erabiltzea, batez ere idatziak eta agiriak aurkezteko.

**43. artikulua.** Lankidetzaren Europar Batasunaren esparruan.

Nafarroako Gobernuak sustatu egingen du Europar Batasunean, mugaz haraindiko erreklamazioen kudeaketa bultzatzeko, ezarri diren kudeaketa elektronikoko sistemei buruzko informazioa ematea, haien zabalkundea eta erabilera.

##### II. KAPITULUA

##### Kontsumoko bitartekaritza

**44. artikulua.** Ezaugarriak.

Kontsumoko bitartekaritzaren prozeduraren ezaugarri nagusia da hirugarren pertsona batek - inpartziala eta aditua- esku hartzen duela, alderdiei laguntzeko, haiek beraiek lor dezaten gogobeteko dituen akordio bat.

**45. artikulua.** Kontsumoko bitartekaritzaren nolakotasun bereziak.

1. Kontsumoko bitartekaritzaren printzipioak dira borondatezkotasuna, fede ona, neutraltasuna, inpartzialtasuna, konfidentzialtasuna eta unibertsaltasuna.

2. Borondatezkotasunaren printzipioarekin bat, alderdiak libre dira bitartekaritzari atxikitzeko, bai eta noiznahi uzteko ere.

3. Inpartzialtasunaren eta neutraltasunaren printzipioekin bat, bitartekariak inpartziala izan behar du eta, beraz, parte-hartzaileei lagundu behar die behar diren akordioak lortzen, berak inolako konponbide edo neurri zehatzik inposatu gabe. Halako batean interes gatazka bat gertatzen bada alderdien eta bitartekariaren artean, bitartekariak uko egin beharko dio esku hartzeari.

4. Konfidentzialtasunaren printzipioarekin bat, bitartekariak eta alderdiek konfidentzialtasuna gorde beharko dute esku artean duten informazioaz. Betebehar hori betetzeko, alderdiek hitz ematen dute sekretua gordeko dutela eta, beraz, uko egiten diote bitartekaria lekuko gisa proposatzeari bitartekaritzaren xedeari eragiten dion prozeduraren batean. Halaber, bitartekariak uko egin beharko dio peritu gisa jarduteari kasu horietan beretan.



5. Horrez gain, konfidentzialtasunaren printzipioarekin bat, kontsumo arloko bitartekaritza prozesuan egiten diren agiriak eta aktak isilpekoak dira. Halere, ofizios pertsegitu beharreko delituzko egitateak daudela agerian utz dezaketen datuen kasuan, bitartekaria ez da egonen konfidentzialtasunaren betebeharrari loturik eta horien berri eman beharko die agintari eskudunei.

6. Unibertsaltasunaren printzipioarekin bat, Nafarroako administrazio publikoek bitartekaritza gauzatzeko eskumena dute, eta horrek bere baitan hartzen du kontsumitzaile edo erabiltzaileei kontsumoaren arloan eragiten dien edozein gai, legeetan ezarritako salbuespenekin, betiere.

**46. artikulua.** Bitartekaritza bultzatu eta sustatea.

1. Nafarroako Gobernuak bitartekaritza bultzatuko du, kontsumoaren arloko gatazkak konpontzeko sistema gisa.

2. Era berean, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideen arloko bitartekaritza gaietan barneko eta kanpoko prestakuntza sustatuko du.

**47. artikulua.** Bitartekaritzan lortutako akordioen izaera.

1. Kontsumo arloko bitartekaritza prozesuaren ondotik alderdiek lortzen dituzten akordioak lotseleak izanen dira alderdiek beraiek ezarritako modu eta baldintzetan.

2. Akordio horiek alderdiek eta bitartekariak sinatutako idatzi baten bidez formalizatzen ahalko dira.

3. Akordioak exekutiboak izanen dira bitartekaritzaren arloko araudi orokorrean xedatutakoaren babesean.

### III. KAPITULUA Kontsumoko arbitrajea

**48. artikulua.** Kontsumoko arbitrajearen sustapena eta bidezketasuna.

1. Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordea da Foru Komunitatean kontsumoko arbitrajearen sustapenez eta garapenez arduratzen den organo administratiboa, horrek galarazi gabe toki entitatekiko koordinazio lana, alderdiei ezagutzera emateko gatazkak konpontzeko bestelako bitarteko hau.

2. Nafarroako Gobernuak eta toki entitateek lankidetzaz hitzarmenak izenpetzen ahalko dituzte arbitrajea herritarrei ezagutzera emateko, biztanle kopurua edo arbitraje eskaeren kopurua dela-eta

hala eskatzen duten udalerrietan edo beste toki entitate batzuetan.

3. Arbitraje Batzordeak areagotuko du enpresaburu edo profesionalak eta haien ordezkariak erakundeak kontsumoko arbitrajeari atxikitzeko sustapen lana, eta, horretarako, lankidetzaz hitzarmenak izenpetzen ahalko ditu haiekin.

4. Kontsumo arloko eskumena duen departamentuak Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordearen jardura bultzatuko du, eta haren eginkizunak bete ditzan beharrezkoak dituen baliabideak emanen dizkio, materialak nahiz langile arlokoak.

**49. artikulua.** Kontsumoko arbitrajea eta sektore publikoa.

1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioziko sozietate publikoek formalizatu beharko dute beren atxikipena kontsumoko arbitraje sistemari, kontsumo harreman batean zerbitzuak emateko egiten dituzten jardueren ondoriozko gatazkak konpontzeko.

2. Administrazio publikoek sustatuko dute kontsumoko arbitraje sistemari atxiki dakizkion zerbitzu publikoak edo zerbitzu orokorrak administrazio emakida bidez kudeatzen dituzten enpresa edo entitate pribatuak, bai eta funts publikoak jasotzen dituztenak ere.

3. Nafarroako administrazio publikoen kontratazio organoek aintzat hartzen ahalko dute kontsumoko arbitraje sistemari atxikita egotea adjudikatzeko irizpide edo exekuzio baldintza gisa, kontratuak kontsumitzaile edo erabiltzaileentzako prestazio bat dakarrenean.

**50. artikulua.** Kontsumoko arbitrajeari atxikitzearen bereizgarria eta balorazioa.

1. Kontsumoko arbitrajeari atxikita egotea egiaztatzen duen bereizgarria kalitate zigilu enpresarial edo profesional bat da.

2. Kontsumoko arbitraje sistemari atxikita egotea merezimendu gisa baloratzen ahalko da administrazio publikoek kalitate enpresarial edo profesionalaren arloan ematen dituzten sariak baloratzeko.

3. Kontsumoko arbitraje sistemari atxikita egotea aintzat hartzen ahalko da laguntza eta dirulaguntza publikoak emateko orduan.

4. Kontsumoko arbitraje sistemari atxikitako enpresaburuek edo profesionalak argi jakinarazi beharko diete kontsumitzaile edo erabiltzaileei arbitrajeari atxikita daudela, dagokion bereizgarriaren bidez.

**IV. TITULUA****Ondasun eta zerbitzuen gaineko zaintza,  
kontrola eta ikuskapena****I. KAPITULUA****Xedapen orokorrak****51. artikulua.** Jarduketa administratiboak.

1. Nafarroako Foru Komunitateko administrazio publikoek, kontsumo arloko eskumenak dituztenek, ondasun eta zerbitzuen zaintza, kontrol eta ikuskapen lanak eginen dituzte, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak bermatzearren.

2. Merkatuaren zaintza lanak egiten ahalko dira kontsumitzaile edo erabiltzaileei eskaintzen zaizkien edo haien eskura jartzen diren ondasun eta zerbitzu guztien gainean, bai eta horiek ekotzi, banatu eta merkaturatzeko erabiltzen diren elementu, baldintza eta instalazioen gainean ere.

3. Kontsumo Ikuskatzailetzaren jarduketak Nafarroako lurraldeko edozein tokitan eginen dira. Ikuskatzailetzaren jarduketa batek ondorioak izan behar baditu Foru Komunitatetik kanpo, ikuskatzaileak lurralde horretako agintari eskudunen laguntza eskatzen ahalko du, beharrezkoa denean gertaerak argitzeko edo egiaztatzeko, horrek galarazi gabe ikuskapenaren xedeko pertsonari denari zuzeneko errekerimenduak egiteko aukera.

**52. artikulua.** Urteko jarduketa plana.

1. Kontsumoaren arloko eskumena duen departamentuak merkatuaren zaintzarako urteko plan bat prestatuko du, zeinean jasoko baitira kontsumitzaile edo erabiltzaileen esku jarri diren ondasun eta zerbitzuen gaineko kontrol eta ikuskapen jarduketak, horrek galarazi gabe beste neurri batzuk ere, egokiak eta beharrezkoak badira.

2. Jarduketak planifikatu eta beteko dira printzipio hauek betez: legezotasuna, objektibotasuna, proportzionaltasuna, koordinazioa eta eraginkortasuna.

3. Ukitutako sektore enpresarial edo profesionalak eta kontsumitzaile edo erabiltzaileen interes orokorrak hobetzeko, jarduera horien emaitzaren berri jartzen ahalko da jendaurrean.

**53. artikulua.** Prebentzio printzipioa.

Nafarroako Foru Komunitateko administrazio publikoek, kontsumo arloan eskumenak dituztenek, ohartarazpena egiten ahalko diete beren betebeharrak, kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragiten dietenak, betetzen ez dituzten enpresaburu edo profesionalen haien egoeraz, eta eskatzen ahalko diete zentzuzko epe batean bete dituzaten, foru lege honetan aurreikusitako gainerako

neurriak galarazi gabe, zehapen espedienteak irekitzea barne.

**54. artikulua.** Merkatu azterketak eta prospekzioak.

1. Kontsumo arloko eskumena duten administrazioek zuzenean egin ditzakete ondasun eta zerbitzuei eta horiek saltzen eta ematen diren establezimenduei buruzko azterketak, kontrolak, saiakuntzak, analisiak eta egiaztapenak, kontsumitzaileen babesaren eraginkortasuna areagotuko duten administrazio jarduketaren estrategiak ezartzeko.

2. Merkatuaren azterketa eta prospekzio lanean atzematen diren irregulartasunen berri eman beharko zaie berehala arduradunei, horiek zuzentzeko neurri egokiak har ditzaten, horrek galarazi gabe hortik erator daitezkeen jarduketa administratiboak.

3. Administrazio publikoek hitzarmenak egiten ahalko dituzte unibertsitateekin, lanbide elkargoekin edo beste erakunde edo entitate publiko nahiz pribatu batzuekin, kontsumitzaile edo erabiltzaileek aukera gehiago izan dezaten beharrezkoak diren zerbitzu teknikoak eskuragarri izateko, horien bidez egiaztatzearen kontsumitzaile edo erabiltzaileen ondarean kalterik sortu den kontsumo harreman baten ondorioz.

**II. KAPITULUA****Kontsumoko ikuskatzailetza****55. artikulua.** Ikuskatzaileak. Agintari izaera.

1. Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko kontsumoko ikuskapen lanak egiten dituztenek funtzionarioak izan beharko dute eta kontsumoko ikuskatzailearen akreditazioa izan.

2. Ikuskatzaileek ikuskatzaileak direla esanzen dute, ikuskapen eginkizuna betetzen ari direnean, esateak ikuskapenaren helburua zapuzten ahal duen kasuetan izan ezik. Kasu horietan, idatziz jasoko dira hala jokatzeko arrazoiak, aktan edo administrazio espedientearen.

Identifikazioa egiten ahalko da aktan jasoz kasuan kasuko identifikazio kodea, izen-deituren adierazpenaren ordezkoa.

3. Ikuskatzaileak agintaritzat joko dira ondorio guztietarako, bereziki zerbitzuan ari direla edo zerbitzuaren ondorioz haien aurka erresistentzia erakusten dutenen, desobedientziaz jokatzeko dutenen edo izatez edo hitzez eraso egiten dietenen administrazio eta zigor erantzukizunei dago kienez.

**56. artikulua.** Ikuskatzaileen eginkizunak.

1. Ikuskatzaileek hierarkia eta inpartzialtasun printzipioekin bat jardunen dute eginkizun hauek betetzeko:

a) Ondasunak merkaturatzean eta zerbitzuak ematean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei zuzenean edo zeharka eragin diezaiekeen araudia betetzen dela zaintzea, egiaztatzea eta adieraztea, eta, horretarako, bere jardueraren garapenean programatzen diren ikuskapen-kanpainak aztertu, prestatu eta gauzatzea.

b) Merkatu sektoreei buruzko azterketan parte hartzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna eta interes ekonomikoak arriskuan jar ditzaketen ondasun eta zerbitzuak zein diren zehazteko, horiek izan daitezen zaintza eta kontrol jardueren lehentasunezko helburuak.

c) Txostenak egitea sektoreak kontsumitzaileen eskubideak babesteko araudira zenbateraino egokitzen diren azaltzeko, bai eta kontsumoaren arloan eskumena duten organoek edo indarreko araudiaren araberrako zehapen prozedura batek eskatutako txostenak ere.

d) Beren jarduketetan ari direla, enpresei jakinaraztea zein diren kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestu eta defendatzearen arloko araudi indardunaren eskakizunak eta nola bete eta aplikatu behar den araudia.

2. Ikuskatzaileen jarduketak administrazio publikoen menpeko zerbitzu edo enpresetan bete behar direnean, horien organo eta agintariengandik independentzia funtzionalarekin arituko dira, eta eskatzen duten informazioa eman beharko zaie.

3. Ikuskatzaileek jarduketaren xede den gaian adituak diren teknikari, espezialista edo funtzionarioekin batera jarduten ahalko dute, inguruabarrek hala gomendatzen dutenean, eta haien presentzia dagokion aktan jasoko da.

**57. artikulua.** Ikuskatzaileen ahalmenak.

1. Ikuskatzaileek, beren eginkizunak betetzen ari direla, foru lege honetan aitortzen zaizkien ahalmenak izanen dituzte, eta behar den proportzionaltasunarekin bete beharko dituzte, eta ikuskatutako jardueraren garapenean eta lagundu behar duten pertsonen jardueran beharrezkoa den neurrian soilik eraginez.

2. Horretarako, ikuskatzaileek honakoak egin ditzakete:

a) Kontsumoaren arloko arau-hausteeekin lotutako informazio, datu edo agiri pertinente oro

eskuratzea, edozein forma edo formatutakoa, edozein dela ere gordeta dagoen euskarria edo tokia, lege babestuak daudenean izan ezik, kasu horretan epailearen baimena beharko baitute.

b) Beren eginkizunerako beharrezkoak diren egiaztapenetarako beharrezkotzat jotzen duten dokumentazio industrial, fiskala, merkataritzakoa eta kontabilitatekoa eskatzea.

c) Ikuskapenak bertatik bertara egitea, bereziki alde aurretik gaztigatu gabe sartzea kontsumitzaile edo erabiltzaileentzat garrantzia duten jarduerak betetzen diren lokal eta tokietan, instalazioak aztertzeko, bertan egiten diren jarduerak egiaztatzeko, produktuak aztertu, immobilizatu edo konfiskatzeko, edo informazio, datu edo agiri kopia lortzeko, edozein dela ere gordetzen dituen euskarria.

d) Enpresaburuari edo profesionalari edo ahalorde orokorra nahiz espezifikoa duen haren ordezkariari eskatzea azalpenak eman ditzala ikuskapenaren xede diren egitate, informazio edo agiri buruz, eta erantzunak grabatzea. Agerraldiaren akta egin beharko da, ikuskapenaren tokian bertan edo Kontsumoko Ikuskatzailearen bulegoetan.

e) Ondasunak erosi edo zerbitzuak kontratatzea arau-hausteak atzemateko eta frogak lortzeko, foru lege honen eta estatuko nahiz Europako araudiarekin bat.

f) Kontsumitzailearentzako ondasun mota guztietako laginak hartzea, merkaturatzearen edozein fasetan. Produktuak merkaturatzeko metodoa urrutikoa baldin bada, ikuskatzaileek laginak hartzen ahalko dituzte eskaera anonimoen bidez.

g) Behin-behinekoz, berehalakoan eta modu proportzionatuan, foru lege honetan aurreikusitako kautelazko neurriak hartzea.

h) Kautelazko neurriak gauzatu eta betetzea, bai eta produktu industrialen segurtasunari buruzko informazio truke azkarrerako sistematik datozen ekintzak ere.

i) Bere eginkizunak betetzeko beharrezkoa denean, laguntza edo elkarlana eskatzea beste edozein administrazio edo agintaritzari edo haien agenteei, zeinek eman beharko baitiote, administrazio publikoen araubide juridikoaren gaineko araudi indardunarekin bat. Ondorio horietarako, eskatzen ahalko dute erregistro publikoetan edo administrazioen datu baseetan dagoen edozein informazio, eta hura inongo kosturik gabe emanen zaie. Horretarako, beharrezkoak diren datuak eskatzen ahalko dira kontsulta eginez zerga administrazioaren datu baseei,

merkataritzako erregistroari, notarioen protokoloari eta beste administrazio erregistro batzuei, aplikagarria den araudian ezarritako baldintzak betez.

j) Erregelamenduz aurreikusten den beste edozein.

3. Datu pertsonalak eskatzen ahalko dira soilik ezinbestekoak direnean Kontsumoko Ikuskatzailearen eginkizunak betetzeko.

#### **58. artikulua.** Ikuskatuaren betebeharrak.

Ondasun edo zerbitzuak ekoitzi, inportatu edo hornitzean edozein modutan esku hartzen duten persona fisiko edo juridikoek, haien lege ordezkariek edo establezimenduaren ardura dutenek, betebeharrak hauek izanen dituzte:

a) Ikuskapen bisita erraztea, baimena emanez kontrolatu daitezkeen hala salgai dauden ondasunak edo ematen diren zerbitzuak, nola kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragiten dieten jarduerak betetzen diren lokal eta instalazioak, eta, orobat, bidezkoak diren egiaztapenak egin daitezela baimentzea.

b) Informazio eta datu mota guztiak ematea instalazioei, ondasunei, zerbitzuei, merkataritzako transakzioei edo zerbitzuak emateko kontratuei buruz, eta baimena ematea Ikuskatzailearen funtzionarioek zuzenean egiaztatzen dituzten.

c) Egindako transakzio edo kontratazioak, aplikatutako prezio eta marjinak eta prezioen barruko kontzeptuak justifikatzeko gisa erabil daitezkeen dokumentazioa, liburuak eta erregistroak erakustea, edozein dela ere haien euskarria.

d) Dokumentazio horren kopia edo erreproduktzioa ematea, ikuskatuaren kargura.

e) Ondasun edo zerbitzuen laginak har daitezkeen eta haiekin bestelako kontrol edo saiakuntzak egin daitezkeen baimentzea, merkaturatze prozesuaren edozein fasetan.

f) Kautelazko neurrien menpe dauden ondasun edo zerbitzuak modu egokian gordailutu eta kontserbatzea, edo lagina hartzearen xede izan direnak, bai eta ezarritako kautelazko neurriak betetzea ere, organo eskudunen jarraibideak betetzeko.

#### **59. artikulua.** Hitzorduek.

1. Kontsumoko Ikuskatzailearen langileek hitzorduek ematen ahalko dituzte, enpresa, jarduera edo establezimenduen titularrak, haien lege ordezkariek edo haiekin lotura duen edozein pertsona ager daitezkeen ikuskatzaileek adierazitako tokian, ikuskapen lana errazteko eta beharrezkoak

diren dokumentazioa, informazioa edo datuak aurkezteko, datu pertsonalak dituztenak barne.

2. Hitzorduek ematen ahalko zaizkio, halaber, edozein kontsumitzaile edo erabiltzaileari, baldin eta beharrezkoa bada ikuskapen lanerako.

3. Hitzorduetan adieraziko da agerraldiaren tokia, eguna, ordua eta xedea, ahalik eta gutxien trabatuz hitzordura deitutakoen betebeharrak, lanekoak nahiz profesionalak; hitzordura aholkulari identifikatuek lagunduta joaten ahalko dira.

#### **60. artikulua.** Ikuskapen jarduketaren agiriak.

1. Kontsumoko Ikuskatzailearen jarduna, bere eginkizunak betetzen ari dela, akta eta eginbideekin dokumentatuko da.

2. Aktak agiri publikoak dira, ikuskatzaileek eginak, non jasotzen baita kontsumitzaileen defentsarako araudia betetzen den zaindu eta egiaztatzeke ikuskapen lanaren emaitza; bertan adierazi behar da enpresaburu edo profesionalaren identifikazioa, ikuskapenaren xede den establezimendua edo zerbitzua, helbidea eta guzti; eguna, ordua eta tokia; ikuskapenaren xedea; jarduten duen ikuskatzailea; egiaztatutako egitateak, egin-tzak eta negozioak; ikuskapenaren xede den pertsonak egin nahi dituen adierazpenak, bai eta ikuskatzailearen eta enpresaren ordezkariaren edo bisitan egondakoaren sinadurak ere, edo sinatzeko ukoa eta horretarako alegatu diren arrazoiak.

3. Ez da beharrezkoa izanen ikuskapenaren xede den aktaren prestaketan parte hartzea ikuskapenak egiten direlarik urrutiko merkataritzan, telefono bidezkoan edo ez-presentzian, edo eskaera anonimoaren bidez, frogako erosten bidez edo ikuskatzailearen identifikazioarekin bateragarria ez den beste edozein metodo erabiliz.

Kasu horietan, laginak ikuskatzailearen esku daudenean edo ikuskapenaren xede diren jarduketak bukatu dituztenean, akta enpresaburu edo profesionalari helaraziko zaio, jarduketaren berri ematearekin batera.

4. Eginbideak ikuskatzaileak idazten dituen agiri batzuk dira, eta bertan jasotzen du ikuskapenerako garrantzia duen edozein egitate, inguruabar edo adierazpen. Eginbidea baliozkoa izateko, jardun duen langilearen sinadura baizik ez da behar, agertzea beharrezkoa denean edo ezinezkoa denean, edo agertzeak zapuzten ahal duenean ikuskapena; eginbidean adierazi behar da enpresaburu edo profesionalaren identifikazioa, ikuskapenaren xede den establezimendua edo zerbitzua, helbidea eta guzti, jardun duen

ikuskatzailearen identifikazioa eta sinadura, jarduketaren arrazoia, atzemandako egitateak eta inguruabarrak eta eginbidea betetzen den tokia, eguna eta ordua.

5. Ikuskatzaileek ikuskatuari helaraziko dizkiote jarduketa bitartean egindako agiriak, paperezko formatuan nahiz bitarteko elektronikoen bidez.

Ikuskapenean erabilitako bitarteko teknikoak direla-eta ezinezkoa denean bisitan bertan helaraztea egiten den agiria, gehenez ere hiru egun balioduneko epean emanen zaio ikuskatuari.

6. Nolanahi ere, bermatuko da enpresaburu edo profesionalaren eskubidea, egindako ikuskapen lanei dagokienez bidezkoztat jotzen duena adieraztekoa.

7. Legezko baldintzak beteta ematen diren ikuskapen aktak eta eginbideak ikuskatzaileek egiaztatutako egitateen froga dira, salbu eta kontrakoa frogatzen bada.

### III. KAPITULUA

#### Laginak hartzea eta analisiak egitea

##### 61. artikulua. Laginak hartzea.

1. Kontsumoko Ikuskatzailetzak, bere eginkizunak betetzen ari dela, laginak hartzen ahalko ditu edo beste edozein kontrol edo saiakuntza egin ondasun eta zerbitzuen gainean merkaturatze prozesuaren edozein fasetan, funtzionaltasunari, osaketari, etiketei, aurkezpenari, publizitateari, segurtasunari edo kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragin diezaiekeen beste edozein alderdiri dagokionez, aplikagarria den araudiarekin bat datozen egiaztatzeko.

2. Xede berarekin, kontsumoko ikuskatzaileak ondasun edo zerbitzuak erosten ahalko ditu, frogatuko erosketak gisa, baita urrutiko salmentaren kasuan ere.

3. Administrazioak laginak hartzen baditu edo frogatuko erosketak egiten baditu, enpresari ordainduko dio lagin edo froga gisa erabilitako ondasunen balioa, horiek hartzean. Hala ere, honako kasu hauetan ez da ordaindu beharko:

a) Laginak hartzen direnean kautelazko neurrien menpe dauden ondasunetatik, zeinen fabrikazioa, banaketa edo salmenta mugatu baitute neurri horiek.

b) Laginak hartzen direnean ikertutako produktuaren arduradunaren jabetzako instalazioetan edo haren ondasunen gainean.

4. Laginak hartzea formalizatuko da ikuskapen akta bat eginez ikuskapenaren xede den enpresa-

ren edo establezimenduaren titularraren aurrean edo haren lege ordezkariaren edo arduradunaren aurrean, eta haietako inor ez badago bertan, edozein saltzailearen aurrean; aktan jaso eginen dira egintza behar bezala identifikatzeko behar diren datu eta inguruabar guztiak, bai eta laginen edukia eta identitatea ere.

Erregelamenduzko lagina hiru ale homogeneous osatuko dute, eta behar bestekoak, egin gogo diren zehaztapen analitikoaren arabera; laginak prestatu, zigilatu, etiketatu eta behar bezala eginbidetuko dira, bermatuta gera daitezzen haien edukia osotasuna eta ale bakoitzaren trazabilitatea.

5. Laginen gordailua honela egingen da:

a) Egintza formalizatzen den establezimenduen enpresa edo titularra baldin bada hartutako laginen fabrikatzailea, ontziratzailea edo markatzailea, berak ale bat gordeko du, gordailuan, aktaren kopia batekin batera, eta egoera onean gorde beharko du, aurrerago kontraesanezko froga gisa erabiltzeko, beharrezkoa balitz. Horrenbestez, laginaren ale hori manipulatzeko, desagertzeko, suntsitzea edo hondatzea asmo txarrez eginga dela ulertuko da, kontrakoa frogatu ezean, eta kontrajartzeko analisiari uko egitea ekarriko du, halakorik balitz. Beste bi aleak ikuskatzailetzak gordeko ditu, eta haietako bat hasierako analisia egin behar duen laborategira igorriko da.

b) Ikuskatutako establezimendu edo enpresaren titularrak produktuaren banatzaile hutsa bada, berak gordeko du aktaren kopia bat, baina laginaren hiru aleak ikuskatzailetzak eramanen ditu, eta, kasu horretan, ale bat igorriko da hasierako analisia egin behar duen laborategira, eta saiakuntzako txostenaren ondorioa baldin bada kasuko araudi indardunaren arau-haustea gertatu dela, administrazioaren zaintzapean dauden aleetako bat jarriko da fabrikatzaile, ontziratzaile edo markatzaile interesdunaren edo behar bezala baimenduta hura ordezkatzeko duen pertsonaren esku, eraman dezan, kontraesanezko froga egin nahi izanez gero; hirugarren alea gordeko da froga erabakigarri gisa erabiltzeko, beharrezkoa balitz.

##### 62. artikulua. Analisiak.

1. Analisiak egingen dira artikuluko honetan ezarritakoari jarraikiz, horrek galarazi gabe arau sektorial espezifikoetan araututakoa.

2. Laborategi eskudunetan egingen dira kontrol ofizialerako analisiak.

3. Lehenbiziko lagina jaso duen laborategiak, hura eta erantsia duen dokumentazioa ikusirik, hasierako analisia egingen du eta ahalik eta azka-

rren igorriko ditu analisiaren emaitzak eta txosten tekniko bat, analizatutako laginaren kalifikazioaz duen iritzia argi eta zehatz emanaz.

4. Hasierako analisiaren emaitza ikusita indarreko xedapenen arau-hausteak izan direla ondorioztatzen bada, organo eskudunak erabaki dezake zehapen espedienteari hasiera ematea. Kasu horretan eta espedientearen xede den pertsonak emaitzak onartzen ez baditu, espediente instruitzen ari denari eskatzen ahalko dio kontraesanezko analisi bat egiteko 15 eguneko epean espedientea irekitzeko ebazpena jakinarazten denetik hasita.

Analisiaren emaitza eta txosten tekniko osagarria espedientea instruitzen duenari igorri beharko zaizkio hilabeteko epean, gehienez, proposatutako froga tramitera onartu dela jakinarazten denean, eta epe hori iragaten bada analisisa egin gabe eta instrukzioaren egileari jakinarazi gabe, ulertuko da atzera egiten duela proposatutako froga erabiltzeko eskubidean, non eta espedientearen xede denak ez duen eskatzen epea luzatzea; izan ere, kasu horretan, hasierako epearen erdia adinako luzapena ematen ahalko zaio gehienez, inguruabarrak direla-eta komeni bada.

5. Hasierako eta kontraesanezko analisisien irizpenen artean desadostasunik badago, espedientea instruitzen duenak beste laborategi bat izendatuko du hirugarren analisisa egiteko, erabakigarria eta behin betikoa izanen dena.

**63. artikulua.** Analisiak egintza bakar batean egitea.

1. Hasierako egoeran kontserbatzen zailak diren ondasunak direnean, edo, oro har, produktu galkorrak direnean, presako arrazoiak daudenean kontsumitzaile edo erabiltzaileen segurtasunerako sor daitezkeen arriskuengatik, salgaiaren garrantzi ekonomikoagatik, edo ezaugarri teknikoak direla-eta komeni denean, arloko hiru perituri dei egiten ahalko zaie, egintza bakar batean eta laborategi berean elkartzeko. Haietako bi administrazioak izendatuko ditu, eta hirugarrena interesdunak.

2. Kasu horretan, hasierako analisisa, kontraesanezkoa eta, beharrezkoa bada, erabakigarria jarraian egingen dira.

**64. artikulua.** Lagin bakar baten analisisa.

1. Saiakuntzen emaitza akredituta gelditzen ahalko da analisiaren emaitza bakar batekin, laborategi ofizial edo akreditatu batean ale bakar batek osatutako lagin batetik lortuta, kasu hauetan:

a) Laginak hartzeko arrazoa denean saiakuntza analitikoak egitea ziurtapenaren edo homolo-

gazioaren menpe dauden produktuen gainean, haien segurtasunaz edo gaitasun funtzionalaz erabakitzeko.

b) Produktu baten kantitate urriagatik edo erabilgarri dauden unitateen kopuru txikiagatik, haren balio ekonomiko handiagatik edo beste ezaugarri justifikatu batzuegatik, hiru lagin hartzea posible edo proportziozkoa ez denean, betiere arrazoi horiek aktan justifikatuta.

2. Kasu horietan, probak egin behar direla jakinaraziko zaie produktuaren arduradunei.

**65. artikulua.** Analisiak egiteak dakartzen kostuak.

1. Hasierako analisisa egiteak sortutako gastuak Administrazioak ordainduko ditu.

2. Kontraesanezko analisisa egiteak sortutako gastuak hura egitea eskatu zuenak ordainduko ditu.

3. Analisisa erabakigarria egiteak sortutako gastuak enpresak ordainduko ditu, salbu eta analisisak zuzentzen badu hasierako analisisaren emaitza, kasu horretan Administrazioak ordainduko baitu.

4. Artikulu honetan adierazitako kontzeptuegatik enpresa interesdunek ordaindu beharreko zenbatekoak administrazio ebazpenean deklaratu dira.

#### IV. KAPITULUA Kautelazko neurriak

**66. artikulua.** Kautelazko neurriak hartzeko kasuak.

1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan kontsumo arloko eskumena duen organoak ebazpen arrazoituaren bidez kautelazko neurriak hartuko ditu, atzemandako arriskua desagerrarazteko ezinbestekoak direnak, kasu hauetan:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasunerako arriskua egotearen arrazoizko zantzuak daudenean.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomiko eta sozialek kalte larria jasan dezakete.

2. Kautelazko neurriak, halaber, kontsumoko ikuskatzaileek har ditzakete, hartutako neurrien arrazoa justifikatzen duen akta eginez.

**67. artikulua.** Neurrien proportzionaltasuna.

Kautelazko neurriak arriskuaren larritasunaren proportziokoak izanen dira, eta beharrezkoak diren egiaztapenak eta kontrolak egiteko, sortutako arriskuak deuseztatzeko edo, posible bada,

neurria ekarri zuen gertaera desagertzeko behar den denboran baizik ez dira mantenduko.

**68. artikulua.** Kautelazko neurri motak.

Kautelazko neurri hauek hartzen ahalko dira:

a) Ondasun baten eskaintza, sustapena, merkaturatzea edo salmenta edo zerbitzu baten prestazioa bertan behera uztea edo debekatzea aldi baterako, zein diren ere horretarako erabiltzen diren bitartekoak, informazioaren gizartearenak barne.

b) Aldez aurreko baldintzak ezartzea ondasunak merkaturatzeko edo zerbitzuak emateko prozesuko edozein fasetan, atzemandako akatsak zuzendu daitezten.

c) Zenbait ondasun immobilizatzea edo konfiskatzea, horiek berariazko baimenik gabe erabiltzea debekatuta egon dadin.

d) Merkatutik zenbait ondasun kentzea eta, kasua bada, kontsumitzaile eta erabiltzaileen esku daudenak berreskuratzea.

e) Ondasuna baldintza egokietan suntsitzea.

f) Establezimenduak edo instalazioak aldi baterako ixtea.

g) Ukitzen ahal dituen pertsonen arriskuaren berri emateko betebeharrak eta, kasua bada, enpresak hartuko dituen neurrien berri ere bai, berehalakoan eta haien berri izan dutela ziurtatzeko bitarteko egokienak erabiliz.

h) Arriskua ekidin edo desagerrarazteko beharrezkoa den beste edozein neurri, lege honek eskatzen dituen baldintzak betetzen dituenak.

**69. artikulua.** Neurriak hartu ondoren bete beharreko prozedura.

1. Neurriak kontsumoko ikuskatzaileak hartuak badira, 15 egun balioduneko epean berretsi, aldatu edo kendu beharko dira, organo eskudunak prozedura hasteko ematen duen ebazpen baten bidez.

Aipatutako epean prozedura hasteko ebazpena eman ez bada, edo ebazpenean ez badago jasota hartutako kautelazko neurri buruzko berariazko erabakirik, neurriak ondorioz gabe geldituko dira.

2. Prozedurari hasiera ematen dion ebazpena jakinaraziko zaie interesdunei, eta 15 egun balioduneko epea emanen alegazioak edo frogak aurkezteko.

3. Organo eskudunak prozedura amaitzeko ebazpena emanen du sei hilabeteko gehieneko

epean, prozedura hasteko ebazpenaren egunetik aurrera; ebazpen horretan hartu beharreko neurriak erabakiko ditu, horiek betetzeko epeak eta baldintzak barne.

4. Kalterik sor ez dadin, prozedura presaz tramitatzea erabakitzen ahalko da.

5. Ondasun edo zerbitzuak biltegitartzeko, lekuz aldatzeko, zuzentzeko, konpontzeko, egiaztatzeko edo suntsitzeko gastuak, prozeduraren xede diren behin-behineko eta behin betiko neurriak hartzeak eragindakoak, beren portaeragatik sortu dituztenek ordainduko dituzte.

6. Hartzen den ebazpenak ez du galaraziko, beharrezkoa bada, zehapen prozedura bat irekitzea administrazio arau-haustea dakarten egitateak tartean badira.

## V. TITULUA

### Zehapen ahalmena

#### I. KAPITULUA

##### Kautelazko neurriak

**70. artikulua.** Zehapen ahalmenaren esleipena.

1. Nafarroako administrazio publikoei, arloan eskumena dutenei, dagokie kontsumoko arau-hauste gisa tipifikatutako jokabideak zehatzeko ahalmena, berariazko erregulazioa duten sektoreetan aritzen diren enpresaburu edo profesionalen eragiten dietenak barne, horrek galarazi gabe eskatu beharreko erantzukizun zibilak, penalak edo bestelakoak, baldin badaude.

2. Nafarroako Gobernuan kontsumoaren arloan eskumena duen organoak zehatzeko dituzten kontsumitzaile edo erabiltzaileen defentsaren arloan Foru Komunitateko lurraldean egiten diren arau-haustek, edo Nafarroako kontsumitzaile edo erabiltzaileei zuzendutako eskaintzen, merkataritza komunikazioen edo beste edozein motatako proposamenen ondoriozkoak, horiek egiten dituztenen nazionalitatea eta helbidea edozein delarik ere, eta haien establezimenduak non dauden kokaturik kontuan hartu gabe.

3. Ulertuko da arau-haustek egin direla horiek sortzen dituzten egiteak edo ez-egiteak bete diren tokietako edozeinetan, eta, horrez gain, kontsumitzaile edo erabiltzaileen interesetarako kaltea edo arriskua agertzen den guztietan, salbu eta establezimenduen edo instalazioen edo langileen baldintzei dagozkien arau-hausteen kasuan.

4. Publizitatearen kasuan, baita urrutiko kontratazioaren eta merkataritza elektronikoen mota guztietan ere, ulertuko da arau-haustea egin dela

kontsumitzaile edo erabiltzailearen helbidea dagoen tokian.

**71. artikulua.** Arau-haustea diren jarduketak edo ez-egiteak.

1. Arau-haustea dakarren egitate bakoitza, dela jarduketa dela ez-egitea, bere aldetik zehatuko da, dagokion zehapena ezarriz, salbu eta arau-hausteak gehiago direnean, hau da, egitate batek bi arau-hauste edo gehiago ekartzen dituenean edo arau-hauste bat beste bat egiteko nahitaezko bitartekoa denean, kasu horretan arau-hauste astunenerako aurreikusitako zehapena aplikatuko baita.

2. Ulertzen da arau-haustea dakarren egitate bat beste batekiko independentea dela bat egin daitekeenean bestea egin gabe eta alderantziz. Kasu horretan, egitate adina zehapen ezarriko dira.

3. Aurretik prestatutako plan bati segituz edo aukera bera aprobetxatuz, egintza edo ez-egite asko egitea, foru lege honetan tipifikatutakoak, etengabeko administrazio arau-hauste bakartzat hartuko da, betiere agindu bera edo antzekoak urratzen badira.

**72. artikulua.** Egitate berberengatik zehapen bikoitza jartzeko debekua.

1. Ezin izanen da zehapen bikoitza jarri egitate berberengatik, baldin eta subjektu eta oinarri bera badaude interes publiko berberak babesteagatik, horrek galarazi gabe batera izandako beste egintza edo arau-hauste batzuek sortutako gainerako erantzukizunak eskatzea.

2. Kasu horretan, organo eskudunak noiznahi ebatzi dezake administrazio erantzukizuna ez dela galdagarria, inguruabar horiek egiaztatuak gelditzen diren prozeduraren instrukzioaren edozein unetan, baina administrazio eskudunarekin beharrezkoak diren koordinazio jarduketak beteko ditu.

**73. artikulua.** Prozeduren konkurrentzia.

1. Zehapen espediente bat behin hasirik, egitateak arau-hauste penala izan daitezkeela iritziz gero, Fiskaltzari jakinaraziko zaio, eta prozedura nahiz preskripzio eta iraungipen epeak bertan behera geldituko dira ebazpen judiziala eman eta kontsumo arloko eskumena duen administrazioari jakinarazi arte.

2. Era berean, organo eskudunak bertan behera utziko ditu prozeduraren ebazpena eta preskripzio eta iraungipen epeak baldin eta auzitegietan kausa penal bat instruitzen ari bada egitate berberengatik, harik eta ebazpen judiziala eman arte. Pertsonen osasuna edo segurtasuna babesteko

hartutako neurri administratiboek agintaritza judizialak horiei buruzko erabakia eman arte mantenduko dira.

3. Edozein kasutan, zigor arloko ebazpen judizial irmoaren bidez frogatuzat emandako egitateak lotesleak dira administrazio organoentzat, tramitatzen dituzten zehapen prozedurei dagokienez.

4. Egitate berberengatik Europar Batasuneko organoetan prozedura bat betetzen ari baldin bada, prozeduraren ebazpena geroratu egingen da, eta prozedura bertan behera utziko, bai eta preskripzio eta iraungipen epeak ere. Etendura kenduko da organo horiek ebazpen irmoa eman ondoren.

5. Europar Batasuneko organoek zehapena jarri baldin badute, ebazteko eskumena duen organoak kontuan hartu beharko du hura ezarri behar duen zehapena mailakatzeko, eta konpentsatzen ahalko du, horrek galarazi gabe arau-haustea egin dela deklaratzeko.

**74. artikulua.** Aurretiazko jarduketak.

1. Prozedura hasi baino lehen, aurretiazko jarduketak egiten ahalko dira, zehaztu ahal izateko hura hasteko arrazoi den inguruabarririk ote dagoen. Bereziki, jarduketa horiek bilatuko dute ahalik eta zehatzen argitzea zer egintza diren prozedura hasteko arrazoi, nor diren erantzule izan daitezkeenak eta zein diren batzuen eta besteen inguruabar garrantzitsuak.

2. Aurretiazko jarduketak arlo horretako ikuska-pen eginkizunak esleiturik dituzten organoek egingen dituzte, edo prozedura hasi edo ebazteko eskumena duen organoak erabakitzen duen administraziooko pertsonak edo organoak.

**75. artikulua.** Arau-hauste eta zehapenen preskripzioa.

1. Arau-hauste oso astunek bost urtera preskribatuko dute, astunek hiru urtera eta arinek urtebetetera; falta oso astunengatik ezarritako zehapenek bost urtera preskribatuko dute, falta astunengatik ezarritakoek hiru urtera, eta falta arinengatik ezarritakoek urtebetetera.

2. Arau-hausteen preskripzio epea arau-haustea egin den egunetik hasiko da kontatzen. Arau-hauste jarraitu edo etengabeen kasuan, jokabide arau-hauslea bukatzearekin batera hasiko da epea zenbatzen.

Interesduna jakitun delarik zehapen prozedura administratiboa hasten denean, preskripzio epea eten egingen da. Berriz hasiko da kontatzen baldin eta zehapen espedientea hilabetetik gora geldirik



egoten bada ustezko arau-hausleari ezin egozteko moduko arrazoiengatik.

3. Zehapenen preskripzio epea zenbatzen hasiko da zehapena ezartzen duen ebazpena exekutagarria den egunaren biharamunetik edo ebazpenaren aurkako errekurtsua jartzeko epea bukatzen den egunaren biharamunetik aurrera.

Interesduna jakitun delarik exekuzio prozedura hastearekin batera, etenda geldituko da preskripzioa, eta, prozedura hilabetetik gora geldirik egoten bada arau-hausleari ezin egotzi zaion arrazoiaren batengatik, preskripzio epeak aurrera jarraituko du.

Zehapena jartzen duen ebazpenaren aurka gora jotzeko errekurtsua jarri, eta presuntziosko ezespina gertatzen denean, isunaren preskripzio epea kontaktzen hasiko da errekurtsua ebazteko legez ezarritako epea bukatu eta biharamunetik.

**76. artikulua.** Prozedura iraungitzea.

Zehapen prozedura hasteko ebazpena eman eta sei hilabetera, epe horretan prozedura amaitzen duen berariazko ebazpena eman eta jakinarazi ez bada, iraungi egingen da, eta administrazio jarduleak ebazpena eman beharko du hala dela deklaratzeko eta jarduketak artxibatzeke agintzeko, horrek galarazi gabe prozedura berri bat irekitzea, zehatu beharreko egintza preskribatu ez bada.

Prozedura gelditu baldin bada interesdunari egozten ahal zaion arrazoi batengatik, ebazteko eta prozedura amaitzeko ebazpena jakinarazteko epearen kontaketa eten egingen da.

## II. KAPITULUA

### Arau-hausteak

**77. artikulua.** Arau-hauste arinak.

Honako hauek dira arau-hauste arinak:

A) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna babestearen arloan:

1. Arau bidez enpresaburu edo profesionalen kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasunaren edo segurtasunaren babeserako ezartzen zaizkien betebeharrak espezifikoak urratzea.

2. Agintaritzaren eskudunek egoera espezifikoetarako zehazki egiten dituzten aurretiazko errekerimenduak urratzea, zeinak eginak baitira kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasun edo segurtasunerako kaltegarriak izan daitezkeen kutsatzeak, inguruabarrak edo bestelako jokabide galgarriak ekiditeko helburuarekin.

3. Nahitaez bete beharreko arauak hautsi gabe ere, kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasun edo segurtasunerako arriskua edo egiazko kaltea ekar dezaketen egintzak edo ez-egiteak egitea, kasuan kasuko jarduerak eskatzen duen zentzuzko arretarik gabe egiten badira.

B) Ondasun eta zerbitzuetan aldaketa, aizunketa, iruzurra edo engainua egiteagatik:

1. Ondasun edo zerbitzuak egin, banatu edo hornitzea haien osaketa, kopurua, pisua, neurria, kalitatea edo ezaugarriak bat ez datozenean indarreko xedapenekin edo administrazio baimenekin, edo ez direnean deklaraturakoen eta kasuan kasuko erregistroan jasotakoekin berdinak, edo enpresaburuak edo profesionalak eskainitakoekin berdinak; horrekin batera, oro har, engainua edo nahasbidea dakarren edozein egoera, edo ondasun edo zerbitzuaren egiazko izaera ezagutzea galarazten duena.

2. Iruzurra egitea ondasunak instalatu edo konpontzeko zerbitzuak edo etxeko laguntzarako zerbitzuak ematean, piezak ordezkatzegatik prezioa goratzeko, kontsumitzaile edo erabiltzaileak baimena eman badu ere arau-hauslearen gezurrezko oharren ondorioz; egin gabeko lanen edo bermean dauden konponketen fakturazioa; kontsumitzaile edo erabiltzaileari adierazitakoak baino kalitate txarragoko osagarriekin egindako lanen fakturazioa, bai eta justifikatu gabe ordainaraztea eskulanaren, bidaien edo bisiten kontzeptuan sektore bakoitzerako kalkulatzeko diren batez besteko kostuak baino askoz handiagoak.

3. Uko egitea kontsumoko arbitraje sistemaren edo gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko beste edozein sistemaren menpe jartzeari, baldin eta enpresaburu edo profesionalak hari atxikita egotearen bereizgarriaren publizitatea egin badu.

4. Kontsumoko arbitraje sistemari edo kontsumo arloko gatazken bestelako konponbiderako edozein entitateri atxikita egotearen bereizgarria publizitatu, erakutsi edo erabiltzea baliozko atxikipenik izan gabe edo, izanda ere, atxikipena mugatua dela adierazten ez bada.

5. Konfiantza edo kalitate zigilu bat edo bereizgarri baliokide bat erakustea, edo konfiantza edo kalitate zigilu bat edo araututako bereizgarri baliokide bat zuzenean nahiz zeharka gogorarazten duten bereizgarriak edo aipamenak, beharrezkoa den baimena izan gabe.

6. Kontsumitzaile edo erabiltzaileak eskatu edo baimendu gabeko konponketa edo instalazio lanak edo antzekoak egitea berarentzat.

C) Produktu edo zerbitzuen salmenta eta horniketakarako informazio, dokumentazio eta baldintza edo tekniken arloan:

1. Ondasun edo zerbitzuak egin, banatu, hornitu edo eskaintzea legeek eta erregelamenduek ezarri edo arautzen dituzten informazio betebeharrak behar bezala bete gabe, nahitaezkoa den edozein datu edo aipamenei dagokionez eta informazio horretarako aurreikusirik dauden bitartekoe-tatik edozein erabiliz.

2. Bidegabeki erabiltzea markak, ezaugarriak, trokelak edo antzeko bereizgarriak, nahitaezkoak ez erabiltzea edo erabiltzea arauko baldintzak betetzen ez dituztenak, horrek kontsumitzaileen interesei kaltea ekar diezaikekeen neurrian.

3. Ez izatea, ez eramatea edo gaizki eramatea nahitaez ezarritako dokumentazioa, liburuak edo erregistroak, kontsumitzaile edo erabiltzaileen interesen babesari eragiten diotenak.

4. Ondasun bat edozein esku-hartze edo eragiketara egiteko uzten denean, kontsumitzaile edo erabiltzaileei gordailu-agiri bat emateko betebeharra ez betetzea, bai eta nahitaezko baldintzak bete gabe ematea ere.

5. Kontsumitzaile edo erabiltzaileei ez ematea erabilera eta mantentze-lanen jarraibideak edo kasuan kasuko araudiak eskatzen duen beste edozein agiri, ondasun bat erabili, okupatu, mantendu eta kontserbatzeko edo zerbitzu batez gozatzeko.

6. Aurrekontuak egiteari uko egitea, nahitaezkoa denean edo kontsumitzaile edo erabiltzaileak hala eskatzen duenean, edo baldintzak edo prezioak inposatzea haiek egiteko, hori debekaturik dagoela, bai eta aurrekontuan aurreikusitako prezioak goratzea ere kontsumitzaile edo erabiltzailearen adostasunik gabe.

7. Kontsumitzaileei saldu edo haien esku jaretzea erabilera enpresarial edo profesionalerako baizik ez diren ondasunak.

8. Langile kualifikatuak izateko betebeharra ez betetzea kontsumitzaile edo erabiltzaileei horrek kaltea ekartzen ahal dienean.

9. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen alde indarreko legerian ezarritako abal, aseguru edo beste-lako berme beharrezkoak ez eratzea.

10. Ondasun edo zerbitzuak pilatzea eta merkatutik kentzea prezioak igoarazteko edo aurreikusten diren gorakaden zain, kontsumitzaile edo erabiltzaileei kalte eginez.

11. Ondasun edo zerbitzuen prezioen informazio eta publizitatearen gaineko arauak ez betetzea.

D) Kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko kontratuen arloan:

1. Eskatutako ondasunaren gutxieneko kopuru bat erosteko edo transakzioaren xede ez diren eta nahi ez diren ondasun edo zerbitzu osagarriak kontratatzeko baldintza ezartzea, berariazkoa nahiz esan gabekoa, edo benetan egin nahi den kontratazioa beste kontratu bat formalizatzearekin lotzea, ez bada salmenta unitate bat edo lotura funtzional bat bien artean, kasu horietan enpresak baliatzen duela bere nagusitasuna edo kontsumitzaile eta erabiltzailearen hautatze-askatasuna gutxituta dagoen egoera bat.

2. Egindako transakzioak edo emandako zerbitzuak frogatzen dituen ordainagiri, faktura edo ziurtagiririk ez ematea edo emateari uko egitea nahitaezkoa denean edo kontsumitzaile edo erabiltzaileak eskatzen duenean, edo formalizatu-tako kontratuen agiri bidezko justifikazioa ez ematea, bai eta halakoak emateagatik kobratzea edo prezioa handitzea.

3. Kontsumitzaile edo erabiltzaileei kobratzea edo kobratzen saiatzea iragarri edo agerian jarritako prezioak baino handiagoak, edo administrazioak baimendu edo ezarritakoak edo hari jakinarazitakoak baino handiagoak.

4. Kontsumitzaile edo erabiltzaileari ezkutatzea prezioaren zati bat, agerikoak ez diren ordainketa moduak edo prestazioak erabiliz, edo itxuraz hitzartutako prestazioen egiazko kalitatea edo kopuruak gutxituz.

5. Kontsumitzaile edo erabiltzaileari jasanaraztea prezioaren ordainketa gehigarria, foru lege honetan aurreikusitakoaren arabera justifikatu gabea, eta, oro har, prezioen gaineko arauak ez betetzea.

6. Erositako ondasunak emateko edo kontratatutako zerbitzua ematen hasteko erabakitako edo araz finkatutako epea edo epeak ez betetzea.

7. Kontsumitzaile edo erabiltzaileak ordaindutako diru kopuruak itzultzeko atzerapena, justifikatu gabekoa, kontratua suntsiarazten bada enpresaburu edo profesionalak ez dituelako bete legez aurreikusitako edo kontratuan ezarritako betebeharrak.

8. Legez onartutako eta eskainitako ordainketa moduak ez onartzea, bai eta fakturatzea ere zerbait ordainketa modu erabiltzeagatik.

9. Ez betetzea urrutiko kontratazioek edo merkataritzako establezimenduetatik kanpoko kontratazioek dituzten baldintzak eta betebeharrak.

10. Justifikaziorik gabe mugatzea edo eragoztekoa kontsumitzaileak edo erabiltzaileak kontratuei bukaera emateko duen eskubidea, hala zerbitzuak emateko kontratuen kasuan, nola ondasunak segidan edo jarraiki hornitzeko kontratuen kasuan.

11. Eskaintzak, baldintzak edo adierazpenak idatziz ez formalizatzea, aplikagarria den araudiak hala eskatzen duenean.

E) Bermearen eta salmenta ondoko zerbitzuaren arloan:

1. Lege xedapenak ez betetzea, bermeen arloan eta kontsumoko ondasun eta zerbitzuak kontratuarekin bat etortzeari buruzko araubideari dagokionez.

2. Merkataritza bermean jasotako baldintzak ez betetzea, legez aurreikusitako kasuetan merkataritza bermearen agiria ez ematea, edo ematea ezarritako baldintzak bete gabe.

3. Bermealdian edo kontraprestazio ekonomikorik gabe egindako konponketen berri ez jasotzea.

4. Ondasunen konponketetan edo instalazioetan erabiltzen diren ordezkoren edo piezen prezioak goratzea, publikoarentzako salmenta-prezioarekin alderatuta, bai eta kontsumitzailearen eskura ez izatea ere ordezko piezen prezioa, edo justifikatu gabe atzeratzea horien hornidura markakoak ez diren tailer eta zerbitzu teknikoei.

5. Kontsumitzaileen esku jartzea erabilera luzeko ondasunak ordezko piezarik ez dagoenean beharrezkoa den moduan, edo ondasun horiek erosteko unean kontsumitzaileari eskainitako baldintzetan, horiek hobeak badira, eta, halaber, ez betetzea, kasu bakoitzean betetzera beharturik dagoenak, ordezkoak fabrikatzeko edo haien izakinak bermatzeko betebeharra, lege indardunek ezarritako baldintzetan.

6. Kontsumitzaileen eskura jartzea erabilera luzeko ondasunak horiek konpontzeko laguntza teknikoko zerbitzurik egon gabe, edo zerbitzu horiek nabarmen desegokiak direnean, bai eta ez betetzea ere zerbitzu horiek mantentzeko betebeharra.

F) Zaintza, kontrol eta ikuskapen jarduketegi dagokienez:

1. Kontsumoaren arloko eskumena duten agintariak eskatzen duten informazioa eta dokumenta-

zioa ez ematea; informazio ez-zehatza edo osatu gabea nahiz dokumentazio faltsua ematea.

2. Kontsumoaren arloko eskumena duten agintariak emandako hitzorduak edo egindako errekerimenduak ez betetzea.

G) Beste arau-hauste batzuk:

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek kontsumo arloan dituzten eskubideak erabil ditzaten oztopatu, eragotzi edo zailtzea.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileei ez ordaintzea dagozkien kalte-ordainak edo konpentsazioak.

3. Telekomunikazioetako sareen sarbiderako zerbitzuak hornitzen dituzten enpresek eta transakzio elektronikoen erabiltzen diren ordainketa bitartekoen titularrek ez betetzea foru lege honetan, estatuko oinarrizko araudian edo lege sektorialetan ezarritako betebeharrak.

4. Moztea interes orokorreko zerbitzuen hornidura, segidakoa edo jarraikakoa, kontsumitzaileak, alde aurretik, mozketaren arrazoiaren berri ematen dion jakinarazpen bat jaso duen benetan egiaztatu gabe, edo mozketak egitea errekamazio bat aurkeztu ondoren, enpresak erantzunik eman gabe, salbu eta mozketak loturarik ez badu errekamazioaren arrazoiarekin.

5. Kontsumitzaileari arreta emateko doako telefono zenbakirik ez izatea, edo helbide elektronikorik, nahitaezkoa denean, edo haren funtzionamendurako ezarritako baldintzak ez betetzea.

6. Kontsumitzaile batek planteatutako errekamazioa osotara edo zati batean onartu izana ez betetzea, edo ez betetzea errekamazioaren edukiaz erdietsitako edozein akordio, bai eta ez betetzea ere arbitraje-laudo bat edo edozein akordio edo ebazpen lotesle, kontsumo arloko gatazken bestelako konponketarako edozein entitatetan gauzatu den prozedura amaitzen duena.

7. Ez betetzea posta helbideari eta posta elektronikoko helbideari edo telefono zenbakiari buruzko informazioa kontsumitzaile eta erabiltzaileen esku jartzeko betebeharra, horien bidez kexak eta errekamazioak jarri ahal izateko, eta ez betetzea horien jasotze-agiria emateko eta arrazoiz eta zentzuz erantzuteko betebeharra, foru lege honen 24.4 b) artikuluan aurreikusitako epe eta moduan.

**78. artikulua.** Arau-hauste astunak.

1. Arau-hauste astunak izanzen dira aurreko artikuluan arintzat hartzen direnak, irizpide hauekiko bat betetzen bada:

a) Kontsumitzaileen osasun edo segurtasunerako kalte edo arrisku larria.

b) Kontsumitzaileen interes ekonomikoen lesio larria.

c) Enpresaburu edo profesionalak lortutako etekina edo kontsumitzaile edo erabiltzaileari egindako kaltea 10.000 eurokoa edo handiagoa denean.

d) Arau-hauste orokortua, ukitutako hartzaileen kopuruari dagokionez.

2. Kasu guztietan, arau-hauste hauek astunak izanen dira:

a) Debekatutako ondasun edo zerbitzuak egin, banatu, eskaini, saldu eta maileguan eman jendearentzat, edo debekatutako salmenta modalitateak dituztenak, bai eta baimendu gabeko osagaiak edo ontziak dituztenak ere, edo nahitaezko baimenak edo kontsumitzaile edo erabiltzaileen babeserako ezarritako beste administrazio kontrol batzuk ez dituztenak.

b) Giza kontsumora desbideratzea edo kontsumitzaileen esku jartzea horretarako gai ez diren ondasunak edo berariaz beste erabilera batzuk dituztenak.

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek izenpetzen dituzten kontratuetan abusuzko klausulak sartzea edo abusuzko jardunbideak izatea.

d) Kontsumoko ikuskatzailetzaren jarduketei aurka egin edo oztopoak jartzea, bai ikuskatuak bai haren ordezkariak, bai eta ikuskatzaileei lokal eta instalazioetan sartzea eragozteko edo oztopatzea ere, ikuskapen eta kontrol bisitak egitera joaten direnean.

e) Administrazioak hartutako neurriak ez betezea, kautelazkoak barne, bereziki ondasun immobilizatuak edo erregelamenduz gordailututako laginak baimenik gabe manipulatzeko, lekuz aldatzea edo erabiltzea, bai eta prestasunik gabe aritzea ere immobilizatutako salgaiak zaintzeko betebeharrari dagokionez.

f) Gatazkak konpontzeko entitate akreditatuei dagozkien informazio betebeharrak ez betetzea, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen 40. artikulua baldintzetan; lege horren bidez, Espainiako ordenamendu juridikoan sartu zen Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumoaren arloan auziak konpontzeko bestelako sistemei buruzkoa.

**79. artikulua.** Arau-hauste oso astunak.

Hauek dira arau-hauste oso astunak:

1. Arin edo astunaren kalifikazioa izanda, enpresaburu edo profesionalari sortzen dioten etekina edo kontsumitzaile edo erabiltzaileari eragiten dioten kaltea 100.000 eurotik gorakoa denean.

2. Astun gisa deskribatutako jokabideak, kontsumitzaile edo erabiltzaileengan alarma edo mesfidantza sortzen duen nahasmendu soziala eragiten dutenak, edo sektore ekonomiko bati dagokionez kalte orokorra eragiten dietenak.

3. Administrazio publikoen zerbitzuan foru lege honetan ezarritako eginkizunak betetzen dituzten langileen kontrako errepresaliak nahiz beste edozein motatako presioa.

### III. KAPITULUA Zehapenak

#### 80. artikulua. Zehapenak.

1. Foru lege honetan tipifikatutako arau-hausteei ondoko zehapenak ezarriko zaizkie:

a) Arau-hauste arinetarako, 150 eurotik 10.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

– Gutxieneko maila, 150etik 3.000 eurora bitarteko.

– Erdiko maila, 3.001etik 6.000 eurora bitarteko.

– Gehieneko maila, 6.001etik 10.000 eurora bitarteko.

b) Arau-hauste astunetarako, 10.001 eurotik 100.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

– Gutxieneko maila, 10.001etik 30.000 eurora bitarteko.

– Erdiko maila, 30.001etik 60.000 eurora bitarteko.

– Gehieneko maila, 60.001etik 100.000 eurora bitarteko.

c) Arau-hauste oso astunetarako, 100.001 eurotik 1.000.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

– Gutxieneko maila, 100.001etik 300.000 eurora bitarteko.

– Erdiko maila, 300.001etik 600.000 eurora bitarteko.

– Gehieneko maila, 600.001etik 1.000.000 eurora bitarteko.

2. Arau-hauste arinetarako aurreikusitako gehieneko zenbatekoa handitzen ahalko da arau-haustearen xede diren ondasun eta zerbitzuen balioa edo publizitate kanpainaren edo merkataritza komunikazioen kostua halako lau egiteraino,

baldin eta arau-haustea bitarteko horien bidez egiten bada.

3. Arau-hauste astunetarako aurreikusitako gehieneko zenbatekoa handitzen ahalko da arau-haustearen xede diren ondasun eta zerbitzuen balioa edo publizitate kanpainaren edo merkataritzako komunikazioen kostua halako sei egiteraino, baldin eta arau-haustea bitarteko horien bidez egiten bada.

4. Aurreikusitako gehieneko zenbatekoa handitzen ahalko da arau-haustearen xede diren ondasun eta zerbitzuen balioa edo publizitate kanpainaren edo merkataritzako komunikazioen kostua halako zortzi egiteraino, baldin eta arau-haustea bitarteko horien bidez egiten bada.

#### **81. artikulua.** Zehapenen mailakatzea.

1. Zehapenen zenbatekoa honako irizpide hauen arabera mailakatuko da:

a) Arau-haustearen xede den produktuaren salmenta bolumena edo zerbitzuen fakturazioarena.

b) Enpresaburu edo profesionalaren salmenta kopurua osotara.

b) Lortu den legez kontrako etekinaren zenbatekoa.

c) Kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragindako kalte-galerak.

d) Ukitutakoen kopurua.

e) Doloa edo errua izatea.

f) Arau-haustean berrerori edo jarraitu eta errepikatu izana.

g) Ondasuna edo zerbitzua kontsumitzaile zaugarriengana zuzenduta dagoenean.

h) Arau-hausleak merkatuan toki garrantzitsua izatea.

i) Administrazio publikoak aurretik egindako ohartarazpenak edo errekerimenduak egotea.

2. Hauek dira inguruabar aringarriak:

a) Prozedura irekitzeak eragin dituen irregularitasunak edo kalteak prestutasunez konpontzea edo zuzentzea, osotara nahiz partzialki.

b) Gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko sistemetako edozeinen menpe jartzea egitateak.

3. Hauek dira inguruabar astungarriak:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei eragindako kalteak ez konpontzeko borondate agerikoa.

b) Kontsumitzaile edo erabiltzaile batekiko botere egoera batez baliatzea, edo hautatze askatasuna gutxituta duen batez, edozein dela ere arrazoia.

4. Zehapena aldatzen duten inguruabarrak ez dira kontuan hartu behar foru lege honek arau-hauste motan jaso baditu edo kontuan hartu baldin badira arau-haustearen astuntasuna kalifikatzeko.

5. Arau-hausleari behar adinako isuna ezarriko zaio, arauak urratzea harentzat ez dadin izan hautsitako arauak ez betetzea baino onuragarriagoa. Betiere proportzionaltasunaren printzipioari jarraituko zaio eta arau-haustea sortu duen egitatearen astuntasunaren arabera zehapena ezarriko da.

**82. artikulua.** Zehapenak murriztea borondatez ordainduta.

1. Prozedura ebazteko eskumena duen organoak isunen zenbatekoaren %50eko murrizketa ezarriko du isuna borondatez ordaintzen bada prozedura hasteko ebazpenean emandako epea bukatu aurretik.

2. Borondatezko ordainketak berekin ekarriko du atzera egitea edo uko egitea administrazio bidean zehapenaren kontra edozein egintza edo errekurtsio aurkezteari, eta ordainketa egiten den egunean bukatuko da prozedura, administrazioarekiko auzibiderako aukera zabalik utzita.

3. Prozedura borondatezko ordainketarekin bukatzen bada, horrek ez du eraginik izaneren hondatutako egoera berrezartzeari edo arau-haustek eragindako kalte-galeren ordaina zehazteari dagozkionez.

#### **83. artikulua.** Zehapenaren exekuzioa.

Zehapen prozedura amaitzen duen ebazpena exekutiboa izanen da haren kontra administrazio bidean inolako errekurtsio arruntik aurkezterik ez dagoenean, eta ebazpenean hartzen ahalko dira behar diren kautelazko xedapenak haren eraginkortasuna bermatzeko exekutiboa ez den bitartean; xedapen horietako bat izan daiteke hartutako behin-behineko neurriak mantentzea, halakorik bada.

Ebazpena exekutiboa denean, kautelaz eteten ahalko da interesdunak administrazioari aditzera ematen badio administrazio bidean irmo den ebazpenaren kontrako administrazioarekiko auzi-errekurtsioa aurkezteko asmoa duela. Kautelazko etenaldi hori bukatuko da:

a) Legez aurreikusitako epea iragan bada interesdunak administrazioarekiko auzi-errekurtsioa jarri gabe.

b) Interesdunak administrazioarekiko auzi-errekurtsua jarri baldin badu:

Lehena. Tramite berean ez bada eskatu aurkaratutako ebazpena kautelaz etetea.

Bigarrena. Organo judizialak erabakia hartzen badu eskatutako kautelazko etenaldiaz, hartan aurreikusitako baldintzetan.

#### **84. artikulua.** Zehapen osagarriak.

Zehapena ezartzen duen ebazpenak erabakitzen ahalko du neurri hauetako bat edo batzuk jarzteaz:

a) Arau-hausleari eskatzea arau-haustearen ondorioz aldatutako egoera jatorrizko egoerara itzul dezala, eta, hala badagokio, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eragindako kalte eta galera frogatuen ordaina eman dezala. Kalte eta galera horiek zehapena ezartzeko eskumena duen organoak zehaztuko ditu.

b) Konfiskatzea eta, kasua bada, suntsitzea salgai aizundua, hondatua, faltsutua, iruzurrezkoa, identifikatu gabea edo kontsumitzailearentzat arriskua ekar dezakeena.

Arau-hauslearen kargura izanen dira aurreko paragrafoan hartutako neurriek dakartzaten gas-tuak, barne hartuta, besteak beste, garrarioaren, banaketaren eta suntsiketaren ondoriozkoak.

c) Oso astuntzat hartutako arau-hausteen kasuan, enpresa, establezimendu edo industria arau-hauslea ixtea, edo haren jarduera bertan behera uztea, gehienez ere bost urtez.

d) Publizitatearen arloko arau-hausteen kasuan, arau-hausleari eskatzea zuzenketa komunikatu bat argitara dezala, zehapen ebazpenean zehazten diren baldintza berberetan edo antzekoetan.

e) Ezarritako zehapenen publizitatea, administrazio-bidean irmo bihurtu direnean, bai eta pertsona natural edo juridiko erantzuleen izen-abizenak, izena edo sozietate-izena, arau-hausteen izaera, bai eta dagokien produktu, jarduera edo zerbitzuarena ere, baldin eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako benetako arriskua edo kaltea badago, edo haien interes ekonomikoak larriki kaltetzen badira, antzeko arau-hausteeetan berrerortzen badira edo arau-haustea nahita egin dela egiaztatzen bada.

Zehapenen publizitatea Nafarroako Gobernua-ren Gardentasun Atariaren eta kontsumoaren arloko eskumena duen departamentuaren webgunearen bidez eginen da urtebetez, eta hedabideetan ere egiten ahalko da. Zehapena ezartzen duen

ebazpenean zehaztuko da argitaratzeko bitartekoa edo bitartekoak. Argitalpenaren kostua zehapena jaso duenari eskatzen ahalko zaio.

## **IV. KAPITULUA** **Erantzukizuna**

### **85. artikulua.** Subjektu erantzuleak.

1. Foru lege honetan tipifikatutako arau-hausteen erantzule izanen dira horien erantzule diren pertsona fisiko edo juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko batasunak eta entitateak, doloa edo errua tartean izanik, horietan parte hartu edo horiek egiten badituzte egitez nahiz ez-egitez.

2. Ondasun ontziratuetan, etiketatuetan edo osoko itxiturarekin itxitakoetan egindako arau-hausteen erantzule izanen da etiketan ageri den pertsona, sinadura edo sozietate-izena, enpresaburu edo profesional banatzailea barne. Salbuespentzat hartuko da egiaztatzen bada produktuaren edukitzaileak hura faltsutu edo gaizki kontserbatu duela, baldin eta kontserbatzeko baldintzak zehazturik badaude etiketan.

Erantzule solidarioa izanen da prestatzailea, fabrikatzailea edo ontziratzailea eta banatzailea, etiketan ageri ez dena, frogatzen bada egindako arau-haustearen berri zuela eta baimena eman zuela.

Etiketak faltsutu baldin badira, erantzukizuna izanen da faltsutzea egin duenarena eta faltsutzearen jakitun izanda ondasunak merkaturatzen dituztenena.

3. Solte saldutako edo etiketarik gabe ontziratutako ondasunetan egindako arau-haustee-tan edo etiketan erantzulea identifikatzeko beharrezkoak diren datuak ez daudenean, indarreko araudian ezarritakoarekin bat, edukitzailea izanen da erantzulea, salbu eta horrek lehenagoko edukitzaile baten erantzukizuna identifikatzen ahal duenean ziurtasunez, banatzailea barne.

4. Zerbitzuak ematean egindako arau-haustee-tan, kontsumitzaileak norekin kontratatu zuen zerbitzua, pertsona fisiko edo juridiko hori, edo legez beharturik dagoena.

5. Bide telematikoaz egindako ondasun eta zerbitzuen publizitatean, eskaintzan eta kontratazioan egindako arau-haustee-tan, iragarlea edo, halakorik izan ezean, orrialdearen titularra.

6. Ondasunekin adostasunik ez izatearekin lotutako arau-haustee-tan, haien saltzaileak, eta, kasua bada, fabrikatzailea, aplikatzekoa den araudian ezarritako baldintzetan.

7. Arau-hauste bat pertsona juridiko bati egozten zaionean, erantzuleztat hartzen ahalko dira haren zuzendaritza organoko kideak diren pertsona fisikoak, bai eta prestaketaz eta kontrolaz arduratzen diren teknikariak ere, sozietateen arloan indarra duen legeriarekin bat.

Pertsona juridikoen kasuan, modu frogagarrian egiaztatzen bada kideren batek uko egin diola edo kontrako botoa eman diola arau-hauste gisa tipifikatutako jarduketa egiteari, kide hori erantzukizunetik salbuetsirik egonen da.

8. Europar Batasuneko beste estatu batzuetako edo Europar Batasunekoak ez diren estatu batzuetako ondasunak merkaturatzean egindako arau-hausteetan, horien erantzulea izanen da produktua Espainiako merkatuan aurrenekoz sartzen edo zirkulazioan jartzen duen pertsona fisiko edo juridikoa.

9. Kontsumoaren arloan indarra duen legerian aurreikusitako betebeharrak betetzea zenbait pertsonari batera dagokionean, edo arau-haustea zenbait pertsonari egozten ahal bazaie eta ez bada posible zehaztea haietako bakoitzaren parte-hartzea, denak izanen dira egindako arau-hausteen eta ezartzen diren zehapenen erantzule solidarioak.

**Lehen xedapen iragankorra.** Araubide iragankorra.

Foru lege hau garatzeko xedapenak eman bitartean, indarra izaten segituko dute bere arau-esparru materialean sartuta dauden gaien gaineko arauak, foru legearen kontra ez doazen heinean.

**Bigarren xedapen iragankorra.** Zehapen prozedurak.

Foru lege hau ez da aplikatuko indarra hartu aurretik hasitako zehapeneko administrazio prozeduretan, salbu eta foru lege hau ustezko arau-hausleentzat onuragarriagoa denean.

### **Xedapen indargabetzaile bakarra.**

Indarrik gabe gelditzen dira foru lege honetan xedatutakoaren kontra dauden maila bereko edo beheragoko xedapen guztiak, eta berariaz, honako hauek:

– 7/2006 Foru Legea, ekainaren 20koa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari buruzkoa.

– 172/1994 Foru Dekretua, irailaren 19koa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren arloko arau-hausteetarako zehapen prozedura ezartzen duena.

– 1988ko otsailaren 5eko Foru Agindua, Industria, Merkataritza eta Turismoko kontseilariak emana, kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeentzako dirulaguntzak arautzen dituena..

– 1992ko martxoaren 24ko Foru Agindua, Industria, Merkataritza, Turismo eta Laneko kontseilariak emana, ibilgailuetarako gasolinak eta gasolioak publikoari saltzeko establezimenduetan izan beharreko ikuskapen liburuaren eta erreklamazio orrien eredia onesten duena.

**Azken xedapenetako lehena.** Erregelamenduzko garapena.

Foru Gobernuari baimena ematen zaio foru lege hau garatu eta aplikatzeko behar diren xedapenak eman ditzan.

**Azken xedapenetako bigarrena.** Zehapenen zenbatekoak eguneratzea.

Foru Gobernuari dagokio isunetarako aurreikusitako zenbatekoak berrikusi eta eguneratzea; horretarako, kontuan hartuko da kontsumoko prezioen indizeen aldaketa.

**Azken xedapenetako hirugarrena.** Indarra hartzea.

Foru lege honek Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta biharamunean hartuko du indarra.