
A saila:
FORU LEGE PROIEKTUAK

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

AURKEZTUTAKO ZUZENKETAK

Legebiltzarreko Erregelamenduko 130. artikuluan ezarritakoa betez, agintzen dut Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara daitezkeen Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen Foru Lege proiektuari aurkezturiko zuzenketak. Proiektu hori 2022ko irailaren 23ko 104. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.

Iruñean, 2022ko azaroaren 10ean

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

1. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

1. artikuluko 2. paragrafoa aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“2. Arau juridiko hau kontsumo-harreman guztiei aplikatuko zaie, berriazko araudi sektoriala dutenak barne, zeinek kasu guztietan lege honekin jasota dagoen babes-maila errespetatu behar baitute”.

Zioak: Jatorrizko testuan aurreikusitako bazterketa hori ezabatzen da, eta adierazten da lege hau kontsumo-harreman guztiei aplikatzen zaiela, berdin delarik harreman horiek araudi sektorialean araututa egotea. Nolanahi ere, araudi sektorial horiek lege honen xedapenetara egokitu beharko dira.

2. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

2. artikuluko b) apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“b) Kontsumitzaile kaltebera eta pertsona kalteberen kolektiboa:”

Zioak: Pertsona eta kolektibo kalteberak jasoz, testua hobetzen da.

3. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

2. artikuluko i) apartatua aldatzea proposatzen da. Hona testu berria:

“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, posta zerbitzukoak, finantzarioak eta aseguruak”.

Zioak: testua hobetzen du.

4. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

2. artikuluko gehikuntza egiteko zuzenketa. j) apartatu berri bat gehitzea proposatzen da. Hona testu berria:

“j) Erabilera arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunak: erabilera arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunak dira irailaren 1eko 1507/2000 Errege Dekretuan araututakoak”.

Zioak: Testuan jasota datorren kontzeptu baten definizio berri bat txertatzea proposatzen dugu, errazago uler dadin.

5. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

2. artikuluari gehikuntza egiteko zuzenketa.

Bi apartatu berri, k) eta l), gehitzea proposatzen dugu. Hona testu berria:

“k) Elikadura-subiranotasuna: Herriek duten eskubidea, beren ekoizpen, banaketa eta kontsumoaz denaz bezainbatean dituzten politikak eta estrategiak definitzekoa, lortzearen elikadura nutritibo eta kulturalki egokia, eskuragarria eta modu jasangarrian, ekologikoan eta sozialki bidezkoan ekoiztua.

l) Pobrezia eta energia-kalteberatasuna: Energia-pobreziatzat joko da etxe baten gaitasun falta energia-zerbitzuen eta zerbitzu horiei lotutako bestelako hornigaien gutxienekoa asetzeko eta oinarrizko beharrak bermatzeko, aintzat hartuta kasuko faktore pertsonalak, geografikoak eta materialak. Energia-kalteberatasuntzat jotzen da neurri egokiak hartuta prebeni daitekeen energia-pobreziako arrisku egoera”.

Zioak: Testuan zehar dauden kontzeptuen definitzioak txertatzen dira, eta horrela testuaren ulergarritasuna hobetzen da.

6. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

3. artikuluko 1. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

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

Zioak: Testua argitu nahi da, kontsumitzaile kalteberaren kontzeptua eta kontsumitzaile kalteberen kolektiboaren kontzeptua bereizita.

7. ZUZENKETA**NAVARRA SUMA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

Gaztelaniazko testuko 3.2 artikulua aldatzeko zuzenketa. Hauxe da testu berria:

3. artikulua. Babes berezirako kasuak.

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

2. Kontsumitzaile kalteberatzat har daitezke pertsona hauek: haurrak, nerabeak, zaharrak, alergiak eta elikagai-intolerantziak dituztenak, genero indarkeriaren biktimak, desgaitasuna dutenak, gabezia ekonomikoak dituztenak edo edonolako bazterketa-arriskuan (soziala, finantzarioa, digitala edo beste edozein) daudenak, eta gutxiagotasun, menpekotasun edo kalteberatasun egoeran nahiz babesgabetasun handiagoan dauden guztiak.

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

Zioak: Honako esaldi hau ezabatzen da: “Hipersentsibilitate elektromagnetikoa, kimikoa edo bestelakoa dutenak”, ez baitu zentzurik patologia jakin batzuk soilik txertatzea, esaterako, hipersentsibilitate elektromagnetikoa, zeinak komunitate zientifikokoan zalantzak ere sortzen baititu.

8. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

3. artikuluko 2. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“2. Besteak beste, honako hauek har daitezke pertsona eta pertsona-kolektibo kalteberatzat: haurrak, nerabeak, adinekoak, alergiak eta elikagaien intolerantziak dituztenak, genero indarkeriaren biktimak, desgaitasuna dutenak, gabezia ekonomikoa dutenak edo bazterketa, edonolakoa dela ere (soziala, finantzarioa, digitala edo beste edozein), pairatzeko arriskua dutenak, hipersentsibilitate elektromagnetikoa, kimikoa edo bestelakoa dutenak eta gutxiagotasun, menpekotasun edo zaurgarritasun egoeran dauden edo babesgabetasun handiagoa duten guztiak”.

Zioak: Testuaren idazketa hobetu eta argitu nahi da.

9. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

3. artikuluari 2 bis apartatu berria gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“Xede horrekin, administrazioek honako jarduketa hauek eginen dituzte, besteak beste:

a) Kalteberatasuna sortzen duten egoerak iraultzera zuzendutako politikak eta jarduketak zaindu, kontrolatu eta sustatzeko ekintzak, eta haien larritasuna aurreikustea; eta bereziki, familien gehiegizko zorpetzearen prebentzio eta berregituraketari, etxebizitza eskuratzeari eta bertan egoteari edo energia-pobrezia eta -kalteberatasunari dagozkionak.

b) Adingabeei zuzendutako ondasunen egokitasuna zaindu eta kontrolatzeko ekintzak.

c) Adinekoen behar espezifikoak bermatzera zuzendutako ekintzak.

d) Desgaitasuna duten kontsumitzaile eta erabiltzaileen gizareratzea sustatzera zuzendutako ekintzak.

e) Telefonía- eta Internet-zerbitzuetako eta komunikazio elektronikoko bestelako zerbitzuetako kontsumo-harremanak zaindu eta kontrolatzeko ekintzak, bai eta urrunetik eta merkataritza-establezimendutik kanpo egindako kontratuena eta pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileei finantziazioa emateari lotutakoenak”.

Zioak: Txertatzen den apartatu berri horretan, Administrazioak bete beharreko neurriak eta ekintzak jasotzen dira, babes berezia behar duten kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberen eskubideen babesa bermatzera zuzenduak.

10. ZUZENKETA**NAVARRA SUMA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

5. artikuluan beste puntu bat gehitzeko zuzenketa. Hauxe da testu berria:

“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 kontsumitzaileen informaziorako bulego bat sortzeko dirulaguntza emanen die 5.000 biztanle baino gehiago dituzten udalei.

4. Nafarroako Gobernuak, kontsumo gaietan eskumena duen departamentuaren bidez, kontsumitzaileen informaziorako bulegoen lana koordinatuko du eta ezarpenerako eta funtzionamendurako laguntza tekniko eta ekonomikoa emanen die, erregelamenduz zehazten den moduan”.

Zioak: Lege honetatik heldu diren eskubideak modu eraginkorrean gauzatzeko, ezinbestekoa da gutxienez 5.000 biztanle baino gehiago dituzten udaletan bulego horiek sortzeko konpromisoa hartzea.

11. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

6. artikuluko b) apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

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

Zioak: “Administratiboak” terminoa txertatuta testua hobetzen da, zigor arloan egindako salaketeekin ez nahaste aldera.

12. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

8. artikuluko 2. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“2. Jarduketa publikoek sustatuko dute kontsumo harremanak arrazionaltasun eta jasangarritasun irizpideekin bat etortzea, horrek lagundu dezan kontsumoa moderatua, informatua, gogoetatsua eta kontzientea izaten gai hauen inguruan: ingurumenaren babesa, bizi-kalitatea, laneko eskubideen errespetua, kontsumitzaileen osasuna, kultur espezifikotasuna, familien zorpetzea, arrisku onargarriak eta gainerako faktoreak, norberaren nahiz gizartearen garapen sozioeko-

nomiko arduratsua izatea dakartenak. Xede horrekin, besteak beste, honako neurri hauek sustatuko dituzte:

– Bidezko, hurbileko eta sasoiko merkataritza jasangarriko ondasunen kontsumoa sustatzea.

– Neurriak sustatzea, elikagaien kontsumo arduratsuaren bidez elikagaien alferrik galtzea eragoztekoak.

– Konpontzeko eta ordezkatzeko modukoak diren ondasunen aukeraketa sustatzea, zaharkitze programatua ekiditeko.

– Kontsumo jasangarria egiteko jokabideak sustatzea, hondakinen prebentzioari, berrerabilteari eta berreskuratzeari dagokionez.

– Energia-elkartasuna sustatzea”.

Zioak: Laneko eskubideen errespetua sartuta testua hobetzen da, eta kontsumo arduratsua bultzatze aldera administrazioak sustatu behar dituen neurri zehatzak txertatzen dira.

13. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

11. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“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. Jendaurreko establezimenduetan, sarbidea libre izanen da, salbu adin-arrazoia direla-eta. Baldin, salbuespenez eta justifikaturik, legezko sarbide-mugapenik badago, sarreran ongi ikusten den kartel bat batean horren berri eman beharko da, eskubide hori erabiltzeko ezarritako baldintzak aditzera emateko. Baldintza horiek ezin izanen dira zehaztugabeak, diskriminatzaileak, arbitrarioak edo establezimenduaren 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 oinarritzko baldintzak beteko dituzte,

desgaitasuna dutenek jendearen esku jartzen diren ondasun eta zerbitzuak eskuratu eta erabili ditzaten, aplikatzekoa den araudi sektorialean ezarritako epe eta baldintzetan.

4. Era berean, debekatuko dira sexu-orientazio, sexu-adierazpen eta sexu- eta genero-identitatearen ondoriozko diskriminazioak”.

Zioak: Jendeari irekita dagoen establezimendu baterako sarbidea mugatzea diskriminatzailea da, eta gaur egungo gizartean ez du justifikaziorik. Bestalde, “saihestu” hitza hankamotza da edozein diskriminaziori dagokionez.

14. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

11. artikuluari 4. apartatu berria gehitzeko zuzenketa. Hona testua:

“4. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura jarritako produktu edo zerbitzu berdinei dagokionez, ezin izanen zaie prezio desberdinik jarri harbitzaileen generoaren arabera”.

Zioak: Puntu berri bat gehitu da, prezioetan generoaren araberako diskriminazioa egitearen debekua ezartzeko.

15. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

12. artikuluari beste letra bat, f) letra, gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa Nafarroako bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eta haien kontsumo-harremanetan hizkuntza ofiziale-tako edozein erabiltzeko”.

Zioak: Apartatu berri bat gehitzen da, f), hizkuntza-eskubideak kontsumitzaile eta erabiltzaileen oinarritzko eskubideen artean jasotzeko.

16. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

13. artikulua kentzeko zuzenketa.

Zioak: Artikulu horrek eskubide idealak jasotzen ditu, erretorikoak eta exijitu ezin direnak; hor-taz, ez du zentzurik horiek testuan txertatzeak.

Jasotzekotan, zioen azalpenean aipatu beharko lirateke.

17. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

14. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“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 baizik ekarriko ez badute, produktu edo zerbitzuaren erabilerarekin bateragarriak eta onargarriz hartzen direnak osasunaren eta segurtasunaren babes-maila altu batean.

2. Nafarroako Gobernuak, Europako eta nazio-ko araudiarekin bat, informazio-etiketa irisgarri eta nahitaezkoen erabilera exijituko du, haien bidez arrisku mota horietaz ohartarazteko, eta arlo honetan autoerregulazioa eta erregulazio partekatu bultzatuko ditu. Administrazio publikoek tresna horien erabilera egokia eta proportzionatua bermatuko dute”.

Zioak: Kontsumitzaileen babeserako manu garantistak eguneratzeko lege batean, ez du zentzurik produktu arriskutsuen etiketatzea borondatezkoa izateak.

18. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

14. artikuluari 3. apartatu berria gehitzeko zuzenketa. Hona testua:

“3. Nafarroako Gobernuak behar diren neurriak hartuko ditu bereziki bermatzeko hurren eta kalteberatasun egoeran dauden kolektiboen kontsumora zuzendutako ondasun eta zerbitzuen segurtasuna”.

Zioak: Apartatu berri bat gehitzen da adingabeen eta kalteberatasun egoeran dauden kolektiboen osasuna eta segurtasuna bereziki bermatzera zuzendutako neurriak hartzeko betebeharra ezartzeko.

19. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

16. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“Kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dute, exijitzekoa ondasun eta zerbitzuek izan ditzaten egiten den eskaintza, sustapen eta publizitatetik eratorritako eta kontratuan nahiz aplikatuzekoa den araudian ezarritako kalitatea, egokitasuna eta bat-etortzea”.

Horretarako, kontsumoaren arloan eskumenak dituzten administrazio publikoek, kontsumitzaile edo erabiltzaileen interes ekonomiko eta sozialen interes legitimoak babestearren, neurriak hartuko dituzte, merkaturatu ez dadin ondasunik edo zerbitzurik, horren ezaugarriek okerreko ulermena eragin dezaketenean horren osaketaz, aurkezpenaz, sorlekuaz edo jatorriaz .

Zioak: Testua hobetzea.

20. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

23. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“23. artikulua. Kalteak ordaintzea.

Kontsumoaren arloan indarra duen legeriarekin bat, kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute egiazko konpentsaziorako, oker ordaindutako kopuruen itzulketarako, eta behar bezala frogatuta dauden eta ondasun eta zerbitzuak erosi edo erabiltzearen ondorio diren kalte-galeren konponketarako eta ordainketarako, kontratu-erantzukizuna baliatuz, zeina sortzen baita ondasun edo zerbitzuak kasukoak ez izatetik edo kontratuaren ez-betetze edo betetze akastuna erakartzen duen beste edozein arrazoiatik, eskuratzearen osteko bi urteetan zehar gutxienez”.

Zioak: Legeak erreklamazio-eskubidea ongi gauzatzea bermatzen dueneko denbora-tarte zehatz bat ezarri nahi da. Europako arauak, oro har, bi urteko epe hori ezartzen dute berme gisa.

21. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

24. artikuluko 3. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“3. Asmoz modu jarraituan ematekoak diren interes ekonomiko orokorreko zerbitzu eta hornidurretan, esate baterako energiaren eta telekomunikazioen kasuan, enpresak doako telefono bat edo berehalako beste bide eraginkor bat jarriko du kontsumitzaile edo erabiltzaileen esku, matxuren eta presako mezuen arretarako, urteko egun gutzietan 24 orduetan erabilgarri izanen dena”.

Zioak: Interes ekonomiko orokorreko zerbitzu eta hornidurretan matxuren eta presako mezuen kudeaketarako telefonoaren doakotasuna arautzen da.

22. ZUZENKETA**EH BILDU NAFARROA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

24. bis) artikulua berri bat gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“24. bis artikulua. Jardunbide egokien kodea.

1. Administrazio publikoek jardunbide egokien kodeak sustatuko dituzte, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen babeserako eta merkatuaren araubidea hobetzeko tresna gisa.

2. Kode horiek egiteko prozesuan kontsumitzaileen elkarteek eta ukitutako sektoreek parte hartuko dute.

3. Jardunbide egokien kodeak ezartzea borondatezkoa izanen da enpresarentzat, eta ez du loturarik izanen administrazio publiko eskudunek egiten dituzten ikuskapen-, kontrol- eta egiaztapen-jarduerekin.

4. Jardunbide egokien kodeak ofizialki aitortzeko betekizunak eta baldintzak erregelamendu bidez ezarriko dira”.

Zioak: Jardunbide egokien kodeak arautzen dira.

23. ZUZENKETA**NAVARRA SUMA****TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA**

25. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“25. artikulua. Kexak, erreklamazioak eta salaketak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek, banaka nahiz haien ordezkari diren elkarte edo erakundeen bitartez, kexak, erreklamazioak eta salaketak egin eta aurkezten ahalko dituzte bai enpresaburu edo profesionali zuzenduta bai kontsumo arloko eskumena duten administrazio erakundeetan.

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

3. Erreklamazioa da kontsumo harremanean gertatutako gatazka baten adierazpena, eta haren bidez konponbidea eskatzen zaio edozein kontsumo-erakunderi. Erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko, ezinbestekoa izanen da frogatzea enpresaburuari edo profesionalari erreklamazioa egin izana alde aurretik eta legez ezarritako epean erantzunik jaso ez izana, edo bestela, erreklamazioa bere interesentzat onuragarria ez den zentzuan jaso izana.

4. Salaketa da kontsumoaren arloko eskumena duen administrazioari helarazitako komunikazio bat, 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 iritiz gero, eta behar diren kautelazko neurriak hartzea, edo artxibatze erabaki arrazoitu bat hartzea, aurkeztutako salaketarekin lotuta arauhausterik ez dagoela iritiz 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 zuzenduan ezean salaketa artxibatu egingen dela.

Salaketa zer organori aurkeztu 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”.

Zioak: Argitu nahi da ezen, erreklamazioa izateko, kontsumo-erakundeel eginikoa soilik dela zilegi.

24. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

26. artikuluko a) eta c) apartatuak aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“a) Arrazionaltasuna ondasunen kontsumoan eta zerbitzuaren erabileran, kontsumo-ondasunen ekonomia zirkularra sustatuz.

b) (...)

c) Kontsumoa baliabide naturalen eta energetikoen zentzuzko erabilerari egokitzea”.

Zioak: Testua hobetzen du.

25. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

26. artikuluari beste apartatu bat, e), gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

d) Kontsumoaren arloko informazioaren ulergarritasuna eta erabilera erraztea”.

Zioak: Testua hobetzea.

26. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

31. artikuluko 2. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen ordezkari-tza, parte-hartze eta kontsultarako eskubidea kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek erabiliko dute zuzenean edo Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluan duten ordezkari-tzaren bidez erabiliko dute. Emakumeek kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkartegintzan parte hartzea sustatuko da”.

Zioak: Paragrafo berri bat gehitzen da, emakumeek elkartegintzan parte hartzea sustatzeko administrazioak duen betebeharra ezartze aldera.

27. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

33. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“33. artikulua. Jarduketa-printzipioak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek, beren xedeak betetzeko, gardentasun eta independentzia irizpideen arabera jokatu behar dute merkatuko operadoreen eta botere publikoen aurrean. Ondorio horietarako, ez da independentzia faltatzat hartzen dirulaguntzak edo beste baliabide publiko batzuk eskuratzea, irizpide objektiboan arabera emanak badira.

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte eta erakundeek fede onaren, leialtasunaren eta pres-tasunaren printzipioekin bat jardunen dute, eta ezin izanen dute ezagutarazi daturik, ofizialki berariaz akreditaturiko entitate, enpresa edo erakundeek egindako akreditazio, emaitza analitiko edo kalitate kontroletan oinarritik ez duenik, nahiz eta horrek ez duen galaraziko haiek egokitzen dituzten akzioak abiarazteko daukaten esku-bidea”.

Zioak: Argiago bermatu nahi da ezagutarazten diren datuak egiazkoak direla eta babestuta daudela.

28. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

VI. bis kapitulua gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“VI. bis kapitulua. Hizkuntza-eskubideak.

37. bis artikulua. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokienez lege honetan ezarritakoa bermatzeko, administrazio publikoek, besteak beste, neurriak hartu beharko dituzte, honako hauek bultzatzera eta sustatzera zuzenduak:

a) Bi hizkuntza ofizialen presentzia, kontsumitzaileekiko harremanetan.

b) Euskararen erabiltzea aurkezpenean eta etiketatuan.

c) Euskara erabiltzea jendearendako arretan.

2. Interes orokorreko oinarritzko zerbitzuetan, neurriak ezarriko dira bermatzeko kontsumitzaile

eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan egiten direla.

3. Helburu horiek betetzeko, Administrazioak, Euskarabidearekin elkarlanean, hizkuntza-planak egin daitezten sustatuko du”.

Zioak: Kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak arautzen dira, sektoreko araudia alde batera utzi gabe.

29. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

38. artikuluko 1. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“1. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua gai honetarako ordezkariak, kontsulta eta parte-hartze organoa da. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek, enpresaburuen edo profesionalen elkarteek, Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzuen Ganbera Ofizialak eta administrazio publikoek ordezkariak izanen dituzte kontseilu horretan. Ahaleginak eginen dira kontseiluaren osakerak parekidetasun irizpideak bete ditzan”.

Zioak: Parekidetasun irizpideak txertatzea kontseiluaren osakeran.

30. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

39. artikulua kentzeko zuzenketa.

Zioak: Ez dakarkio ezer testuari. Gehienez ere, legearen filosofiaren parte da, eta zioen azalpenan joan beharko luke.

31. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

45. artikuluko 1. puntua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

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

Zioak: Kontsumoko bitartekaritzaren zerbitzua doakoa izan dadin bermatzea proposatzen da.

32. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

46. artikuluari 3. apartatu berria gehitzeko zuzenketa. Hona testua:

“3. Nafarroako administrazio publikoen kontratazio organoek aintzat hartzen ahalko dute bitartekaritza-prozesuei atxikita egotea adjudikatze-irizpide edo exekuzio baldintza gisa, kontratuak kontsumitzaile edo erabiltzaileentzako prestazio bat dakarrenean”.

Zioak: Kontratazio publikoan bitartekaritza adjudikazio- edo exekuzio-irizpide gisa ezartzeko aukera sartzen da, kontsumoaren arloko gatazkak konpontzeko mekanismo alternatiboak sustatu eta bultzatzeko neurri gisa.

33. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

48. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“48. artikulua. Kontsumoko arbitrajearen sustapena eta bidezketasuna.

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

2. Nafarroako Gobernuak eta toki entitateek lankidetzaren hitzarmenak izenpetuko dituzte arbitrajea herritarrei ezagutzera emateko, 5.000 biztanle baino gehiago dituzten 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, lankidetzaren hitzarmenak izenpetzen ahalko ditu haiekin.

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

Zioak: Legean jasotako eskubideak modu eraginkorrean eta ahalik eta nafar gehienendako

bermatzea xede duen beste zuzenketaren baten ildo beretik doa.

34. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

48. artikuluko 2. apartatua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“2. Nafarroako Gobernuak eta toki entitateek lankidetzeta-hitzarmenak izenpetzen ahalko dituzte arbitrajea herritarrei ezagutzera emateko, hala eskatzen duten udalerrietan edo beste toki entitate batzuetan”.

Zioak: biztanleen edo arbitraje-eskaera kopuruaren aipamena ezabatu dugu hitzarmena sinatzeko irizpide gisa, orekaren eta lurralde-kohezioaren printzipioen kontrakoa delako.

35. ZUZENKETA

EH BILDU NAFARROA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

56. artikuluko 1. artikuluko a) letra aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“a) Ondasunak merkaturatzean eta zerbitzuak ematean, bereziki kontsumitzaile eta kolektibo kaltebetei zuzendutakoak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei zuzenean edo zeharka eragin diezaiekeen araudia betetzen dela zaintzea, egiaztatzea eta argitzea; eta, horretarako, bere jardueraren garapenean programatzen diren ikuskapen-kanpainak aztertu, prestatu eta gauzatzeta”.

Zioak: bereziki pertsona eta kolektibo kaltebetei eragiten dien araudia betetzen dela zaindu, egiaztatu eta argitzearen lehentasuna jasotzen da.

36. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

78. artikuluan beste puntu bat gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“78. artikulua. Arau-hauste astunak.

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

a) Kontsumitzaileen osasun edo segurtasunerako kalte edo arrisku larria.

b) Kontsumitzaileen interes ekonomikoen kalte larria.

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

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

e) Arintzat hartzen diren arau-hausteak behin eta berriz errepikatzea.

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 betetzea, 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. artikuluan 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”.

Zioak: Portaera larriak behin eta berriz errepikatzeak zigor handiagoa eduki behar du, horiek egitea burutik kentzeko.

37. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

79. artikulua aldatzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“79. artikulua. Arau-hauste oso astunak.

Arau-hauste oso astunak hauek izanen dira:

1. Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari 100.000 eurotik gorako kaltea eragiten diotenak.

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. Foru lege honek ezarritako eginkizunak administrazio publikoen zerbitzuan betetzen dituzten langileen kontrako errepresaliak nahiz beste edozein motatako presioa”.

Zioak: Jatorrizko 1. puntua ez dago justifikatuta. Kaltea zigortu behar da, baina onura ezin da astungarria izan ez bada kalterik egon.

38. ZUZENKETA

NAVARRA SUMA

TALDE PARLAMENTARIOAK AURKEZTUA

79. artikuluan beste puntu bat gehitzeko zuzenketa. Hona testu berria:

“79. artikulua. Arau-hauste oso astunak. Arau-hauste oso astunak hauek izanen dira:

1. Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari 100.000 eurotik gorako kaltea eragiten diotenak.

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. Foru lege honek ezarritako eginkizunak administrazio publikoen zerbitzuan betetzen dituzten langileen kontrako errepresaliak nahiz beste edozein motatako presioa.

4. Astuntzat jotako arau-hauste bat edo batzuk behin eta berriz errepikatzea”.

Zioak: Portaera larriak behin eta berriz errepikatzeak zigor handiagoa eduki behar du, horiek egitea burutik kentzeko.