

KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUA ARAUTZEN DUEN FORU LEGE AURREPROIEKTUA

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. Kontsumoaren plan estrategikoa.
6. artikulua. Administrazioen arteko erantzunkidetasuna eta elkartasuna kontsumo jasangarriaren sustapenerako.
7. artikulua. Autonomia erkidegoen arteko elkarlana.
8. artikulua. Egoera juridikoen interpretazioa eta oreka.
9. 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.

10. artikulua. Oinarrizko eskubideak.
11. artikulua. Eskubide sortu berriak.

II. kapitulua. Osasuna eta segurtasuna babesteko eskubidea.

12. artikulua. Ondasunak eta zerbitzuak osasunerako eta segurtasunerako arriskurik gabe izateko eskubidea.
13. artikulua. Ondasunen eta zerbitzuen arriskuei buruzko informaziorako eskubide orokorra.

III. kapitulua. Interes ekonomiko eta sozialen babeserako eskubidea.

14. artikulua. Produktuen eta zerbitzuen benetakotasuna.
15. artikulua. Gardentasun informatiboa.
16. artikulua. Aurrekontua.
17. artikulua. Prezioari edo kontraprestazioari buruzko informazioa, eta ordaintzeko moduari edo bideari buruzkoa.
18. artikulua. Egindako kontratazioaren frogagiria.
19. artikulua. Gordailuaren gordekina.
20. artikulua. Kontratuaren klausulak.
21. artikulua. Kalte-ordainak eta kaltearen ordain-ematea.

IV. kapitulua. Babes juridiko eta administratiborako eskubidea.

22. artikulua. Bezeroentzako arreta-zerbitzuak.
23. artikulua. Kexa, salaketak eta erreklamazioak.

V. kapitulua. Prestakuntza eta hezkuntzarako eskubidea.

24. artikulua. Kontsumo arduratsua eta jasangarria.
25. artikulua. Hezkuntza eta prestakuntza arloak.
26. artikulua. Ikerketa eta dibulgazio jarduerak.
27. artikulua. Ahalduzko finantzarioa eta digitala.

VI. kapitulua. Ordezkaritzarako, parte-hartzerako eta kontsultarako eskubidea.

28. artikulua. Eskubidea erabiltzea.
29. artikulua. Kontsumoaren arloko elkarteak aitortzea eta sustatzea.

- 30. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteak edo erakundeak.
- 31. artikulua. Jarduketa printzipioak.
- 32. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteen edo erakundeen erregistroa.
- 33. artikulua. Baldintzak betetzearen gaineko kontrola.
- 34. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeen eskubideak.
- 35. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarteen edo erakundeen betebeharrak.
- 36. artikulua. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua

VII. kapitulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen erantzukizuna.

- 37. artikulua. Garrantzi sozialaren zentzua.
- 38. artikulua. Erantzukizunaren adierazpenak.

III. titulua. Gatazkak auzibidetik kanpo konpontzea.

I. kapitulua. Xedapen orokorrak.

- 39. artikulua. Gatazkak konpontzeko bestelako sistemak sustatzea.
- 40. artikulua. Printzipio komunak.
- 41. artikulua. Lankidetzeta Europar Batasunaren esparruan.

II. kapitulua. Kontsumoko bitartekaritza.

- 42. artikulua. Ezaugarriak.
- 43. artikulua. Kontsumoko bitartekaritzaren nolakotasun bereziak.
- 44. artikulua. Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartekaritza bultzatu eta sustatzea.
- 45. artikulua. Bitartekaritzan lortutako akordioen izaera.

III. kapitulua. Kontsumoko arbitrajea.

- 46. artikulua. Kontsumoko arbitrajearen sustapena eta bidezketasuna.
- 47. artikulua. Kontsumoko arbitrajea eta sektore publikoa.
- 48. artikulua. Kontsumoko arbitrajeari atxikitzearen bereizgarria eta balorazioa.

IV. titulua. Ondasun eta zerbitzuen gaineko zaintza, kontrola eta ikuskapena.

I. kapitulua. Xedapen orokorrak.

- 49. artikulua. Jarduketa administratiboak.
- 50. artikulua. Urteko jarduketa plana.
- 51. artikulua. Prebentzio printzipioa.
- 52. artikulua. Merkatuaren zaintza eta kontrolerako beste jarduera batzuk.

II. kapitulua. Kontsumoko ikuskatzailatza.

- 53. artikulua. Ikuskatzaileak. Agintari izaera.
- 54. artikulua. Ikuskatzaileen eginkizunak.
- 55. artikulua. Ikuskatzaileen ahalmenak.
- 56. artikulua. Ikuskatuaren betebeharrak.
- 57. artikulua. Hitzorduak.
- 58. artikulua. Ikuskapen jarduketan agiriak.

III. kapitulua. Laginak hartzea eta analisiak.

- 59. artikulua. Laginak hartzea.
- 60. artikulua. Analisiak.
- 61. artikulua. Analisiak egintza bakar batean egitea.
- 62. artikulua. Lagin bakar baten analisia.
- 63. artikulua. Analisiak egiteak dakartzan kostuak.

IV. kapitulua. Kautelazko neurriak.

- 64. artikulua. Neurriak hartzeko kasuak.

- 65. artikulua. Neurrien proportzionaltasuna.
- 66. artikulua. Kautelazko neurrien motak.
- 67. artikulua. Neurriak hartu ondoren bete beharreko prozedura.

V. titulua. Zehapen-ahalmena.

I. kapitulua. Arau orokorrak.

- 68. artikulua. Zehapen-ahalmenaren esleipena.
- 69. artikulua. Arau-haustea diren jarduketak edo ez-egiteak.
- 70. artikulua. Egitate berberengatik zehapen bikoitza jartzeko debekua.
- 71. artikulua. Prozeduren konkurrentzia.
- 72. artikulua. Aurretiazko jarduketak.
- 73. artikulua. Arau-hauste eta zehapenen preskripzioa.
- 74. artikulua. Prozedura iraungitzea.

II. kapitulua. Arau-haustek.

- 75. artikulua. Arau-hauste arinak.
- 76. artikulua. Arau-hauste astunak.
- 77. artikulua. Arau-hauste oso astunak.

III. kapitulua. Zehapenak.

- 78. artikulua. Zehapenak.
- 79. artikulua. Zehapenen mailakatzea.
- 80. artikulua. Zehapenak murriztea adostasunagatik.
- 81. artikulua. Zehapenaren exekutibotasuna.
- 82. artikulua. Zehapen osagarriak.
- 83. artikulua. Zehapenen publizitatea.

IV. kapitulua. Erantzukizuna.

- 84. artikulua. Subjektu erantzuleak.
- 85. artikulua. Beste erantzule batzuk.

Xedapen gehigarri bakarra. Nafarroako Kontsumo eta Lehia Institutua.

Lehen xedapen iragankorra. Araubide iragankorra.
Bigarren xedapen iragankorra. Zehapen prozedurak.

Xedapen indargabetzaile bakarra.

Azken xedapenetako lehena. Erregelamendu bidez garatzea.
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 ekonomikoa 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 sozialera 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 ororen gaineko arduraz jabetzearena, etorkizuneko belaunaldiak ingurune hobea izan dezaten, sozioekonomikoa nahiz ingurumenari dagokion.

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.

Foru lege berri honek, beraz, kontsumitzaile eta erabiltzaileen egiazko estatutu baten izaera izanen du, bertan jaso eta garatuko baitira haien eskubideak, besteak beste: haien osasuna edo segurtasuna arriskuan jar dezakeenaren aurrean babestea; haien interes ekonomikoa eta sozial legitimoak babestea; babes juridiko, administratibo eta tekniko 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 beren interes orokorren ordezkartza, legez eraturako kontsumitzaile edo erabiltzaileen erakunde bidezkoa.

Era berean, eskubide sorta bat aurreikusten da arauan, eskubide sortu berriak izendatzen 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 oinarritzko baliabideak alferrik galtzearen prebentzioan oinarrituta; funtzionaltasun bermerako 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 Foru Komunitateko sozietate publikoak eta Nafarroako toki entitateak kontsumoko arbitraje sistemari atxiki beharko zaizkiola nahitaez, kontsumo harreman batean zerbitzuak emateko jarduerak eragindako gatazkak konpontzeko.

IV. tituluak arautzen den merkatuaren zaintzari dagokionez, berritasun nabarmena da arautzen direla laginak hartzea eta kontsumitzaileentzako produktuaren analisiak III. kapituluak, eta kautelazko neurriak IV. kapituluak, horiek hartzeko prozedura espezifikoa bat ezarritik.

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

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaz foru legeak duen kezka ez da soilik ageri erregulazio substantiboaren ikuspegitik, arau honen onspenean, baizik eta, haratago joanez eta antolaketaren ikuspegitik ere, Nafarroako Gobernuari agintzean Nafarroako Kontsumo eta Lehia Institutua sor dezan; horren bidez Nafarroa berri ere nabarmenduko da, kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsarako erakunde bat, nortasun berekia duena, eratu duten erkidegoetako bat bihurtuko baita.

Lehia funtsezko elementua da merkatu-ekonomia modernoaren aurrerakuntzarako. Lehia bizkortzeak hobetzen du baliabideen esleipena eta faboratzen ditu merkatuaren indar dinamikoak, halako moduan non efizientzia ekonomikoa sendotu eta ondasunen eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileen ongizatea areagotzen baita. Are gehiago, lehiak ehun ekonomikoaren produktibitate eta lehiakortasun handiagoak dakartza eta, horrenbestez, garapen ekonomiko eta sozial handiagoak.

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, bai eta Foru Komunitatean lehia askearen defentsari dagokionez ere, kontsumitzaile edo erabiltzaileen onerako bada edo merkatuaren distorsioak ekiditen baditu, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kalterako direnean.

3. Haren aplikazio eremutik kanpo daude Nafarroako administrazio publikoen edo sektore publikoko erakundeak 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.

4. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes, defentsa eta sustapena izanen da beti administrazio publikoen jarduketaren oinarri, bai eta Nafarroako sektore publikoan sartuta dauden erakundeena ere.

2. artikulua. Zehaztapen terminologikoak.

Arau honen ondorioetarako, esanahi hau dute hitz hauek:

- a) Kontsumitzailea edo erabiltzailea: bere jarduera enpresarial edo profesionalaz kanpoko xede batekin jarduten duen pertsona fisikoa, bai eta jarduera enpresarial edo profesional batetik kanpoko arlo batean irabazi-asmorik gabe jarduten duten pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak ere. Helburu mistoa duten kontratuen kasuan, hau da, zati batean baizik ez badago pertsona fisiko edo juridikoaren jarduera 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, babes gabetza edo babesgabatasun 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 jarduera enpresarial edo profesionalarekin lotutako asmo batekin jarduten duena, bai eta haren izenean edo haren jarraibideak betez 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 merkatuan 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 onen 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, babes eta defentsa.
- h) Kontsumo arduratsua eta jasangarria: 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_SIEG) merkataritzako zerbitzu jarduerak dira, interes orokorreko misioak betetzen dituztenak eta zerbitzu publikoko betebeharrak espezifikoei loturik daudenak. Horien artean daude garraio, energia, komunikazio sareak eta posta zerbitzuak.

3. artikulua. Kontsumitzaile zaurgarriak

1. Nafarroako administrazio publikoek neurri eraginkorrak hartuz bermatuko dute kontsumitzaile edo erabiltzaileen babes 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, gabetza ekonomikoa dutenak edo bazterketaren arriskuan daudenak, edozein dela ere (soziala, finantzarioa, digitala edo beste edozein), hipersentsibilitate elektromagnetikoa, kimikoa edo bestelakoa dutenak eta gutxiagotasun, menpekotasun, zaurgarritasun egoeran dauden edo babesgabatasun handiagoa duten guztiak.

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

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

2. Nafarroako Gobernuaren eta toki entitateen arteko lankidetzak ekonomiko, tekniko eta administratiboa berrantolatzea izanen da, ordenamendu juridikoan aurreikusitako modu eta baldintzekin.

5. artikulua. Kontsumoaren Plan Estrategikoa

Kontsumoaren arloko politikaren plangintza orokorra egitea Nafarroako Gobernuari dagokio. Horretarako, kontsumoaren arloko eskumena duen departamentuak plan estrategiko bat prestatuko du, haren ebaluazio prozesua ere aurreikusiko duena.

6. artikulua. Administrazioen arteko erantzukidetasuna 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, kultur berezitasuna, familiaren zorpetzea, arrisku onargarriak eta gainerako faktoreak, banakako nahiz taldeko garapen sozioekonomiko arduratsua izatea dakartenak.

3. Administrazio publikoek, administrazioen arteko elkartasun irizpideekin bat, sinergiak antolatuko dituzte, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak ahalik eta azkarren, gertuenen eta modu jasangarrienean erabil daitezkeen lagunduko duten baliabideak elkarren eskura jarri.

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.

7. artikulua. Autonomia erkidegoen arteko elkarlana.

1. Nafarroako Gobernuak sustatuko du Estatuarekin eta beste autonomia erkidegoko batzuekin elkarlanean aritzeko akordioen eta hitzarmenen formalizazioa, kontsumoaren arloko lankidetzarako eta lehia librearen defentsari dagokionez, bereziki administrazio mugakideekin.

2. Lankidetzak hori garatzen ahalik da jarduketan trukeko edo kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubideen babesarako programak autonomia erkidegoen artean planifikatu eta gauzatzeko.

8. artikulua. Egoera juridikoak kontsumitzailearen alde interpretatzea eta haien oreka.

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

2. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen alde ebatziko dira kontsumo harreman bati aplikatzen ahal zaion publikitate, komunikazio, eskaintza, merkataritza jardunbide edo kontratu klausula orok interpretazioan sor ditzaketen 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 gauzaturako egintzak.

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

5. Foru lege honetan eta beste edozein arautan (zibila, merkataritzakoa edo administratiboa) batera xedatutakoa ebatztean, kontsumitzailearentzat hobea den baldintzaren printzipioari eutsiko zaio.

9. 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 izan eta bezeroak onartzeko 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 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 eginen desgaitasunak eraginda edo desgaitasunagatik; horretarako, irisgarritasunaren eta diskriminazio ezaren oinarriko baldintzak beteko dituzte, desgaitasuna

dutenek jendearen esku jartzen diren ondasun eta zerbitzuak eskuratu eta erabil ditzaten, aplikagarria den araudi sektorialean ezarritako epe eta baldintzetan.

II. TITULUA. KONTSUMITZAILE EDO ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ETA ERANTZUKIZUNA

I. KAPITULUA. OINARRIZKO ESKUBIDEAK ETA ESKUBIDE SORTU BERRIAK

10. artikulua. Oinarrizko eskubideak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen oinarrizko eskubideak dira honakoak:

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

b) Haien 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 eta kontsumitzaile edo erabiltzaile kopuru zehaztugabe bati eragiten dioten egoerei.

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

d) Kontsumoaren arloko informazioa, hezkuntza eta prestakuntza, simetria informatiboa, merkatuaren oreka eta emakumeen eta gizonen berdintasuna aldeztuko dituen eta lagunduko duena kontsumitzaile edo erabiltzaileak ahaldundu daitezkeen, batez ere zaurgarritzat hartzen direnak.

e) Beren interes orokorren ordezkartza, legez eraturako kontsumitzaile edo erabiltzaileen erakunde bidezkoa, horiek kontsulta egitea eta parte-hartzea 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, haientzat eskubideez baliatzeko traba izan daitezkeen tramiteak ekidinez.

11. artikulua. Eskubide sortu berriak.

Hona hemen eskubide sortu berriak:

1. Kontsumitzaile edo erabiltzailearen burujabetzarako eskubidea, erosteko edo zerbitzu bat kontratatzeko erabakia libre eta kontzienteki hartzeko.

2. Ingurumen osasuntsurako eskubidea, garapen jasangarria sustatuko duen kontsumo arduratsua egiteko beharrezkoak diren baldintzak bultzatuko dituen.

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, merkaturatzea eskura jartzen den edozein ondasun edo zerbitzua izan behar lukeen balio-bizitzaren araberrako funtzionaltasunaren bermerako 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 ukiezinei buruzko informazioa eta ezagutza izateko eskubidea kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesaren arloan.

7. Merkaturatzeko edozein bidetan ezarritako kontsumo harremanetan segurtasuna eta pribatutasuna izateko eskubidea eta, bereziki, komunikazio telematikoei, online egiten direnei, gailu elektronikoei eta sentsore biometrikoei dagokienez, bai eta etorkizunean xede horrekin erabiltzen den beste edozein metodo edo tresna teknologikori dagokienez 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, 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

12. artikulua. Ondasunak eta zerbitzuak izateko eskubidea osasunerako eta segurtasunerako arriskurik gabe.

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 sustatuko du informazio etiketa eskuragarri eta borondatezkoen erabilera, 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.

13. artikulua. Ondasunen eta zerbitzuen arriskuei buruzko informaziorako eskubide orokorra.

Merkatuan ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresaburuak edo profesionalak, bakoitzak bere jardueren barruan, aldez 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 hartuko 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 in-guruabarrei zehaztasunez begiratuz.

III. KAPITULUA. INFORMAZIORAKO ETA INTERES EKONOMIKO ETA SOZIALEN BABESERAKO ESKUBIDEA

14. artikulua. Produktuen eta zerbitzuen benetakotasuna.

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

15. 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. Kontsumo arloko eskumenak dituzten administrazio publikoek behar diren neurriak sustatuko dituzte merkataritzako harremanetan gardentasun erabatekoa bermatzeko, baldin eta gardentasun horrek inolako ondorio kaltegarriak sortzen ez badu egiazko lehian eta, hortaz, kontsumitzaile edo erabiltzaileentzat beraientzat.

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

16. artikulua. Aurrekontua.

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

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

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

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

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

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

d) Eskulanaren edo garraioaren kostua, bidezkoa denean.

e) Aplikagarriak diren beste kontzeptu, errekaratu eta zerga batzuk, behar bezala xehatuak.

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

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

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

17. 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 ondasun edo zerbitzuaren azken prezioa zein den, zergak barne.

18. artikulua. Egindako kontratazioaren ziurtagiria.

Kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute egindako kontratazioaren ziurtagiri bat jasotzeko, 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 ulergarri idatzirik egon behar du.

b) Jaso behar dituen gutxieneko datuak dira enpresaburu edo profesionalaren identifikazioa, honakoak adierazita: identifikazio fiskalaren kodea edo zenbakia, helbidea eta kontratuaren xedea osatzen duten kontzeptuak, formalizazioaren data eta prezioa, xehatua ondasun edo zerbitzu bakoitzarentzat, ziurtagirian prestazio bat baino gehiago daudenean.

19. 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.

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, gordekin ez badu, ondasunaren titulartasuna frogatu beharko du zuzenbidean onartzen diren bideetako bat erabiliz.

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

20. artikulua. Kontratuaren klausulak.

1. Klausula orokorrak, edo kontsumitzaile edo erabiltzaileekin banaka negoziatu ez diren beste batzuk, kontratua jaso direnak, zehaztasunez, argi eta erraz idatzita egonen dira, alderdien eskubide eta betebeharren arteko oreka zuzenaren eta fede onaren printzipioak betetz eta alde batera utziz, beraz, abusuzko klausulak, irakurtezinak edo ulertezinak erabiltzea. Informazioaren gizartearen testuinguruan egindako transakzioak kontratazioarako baldintza orokorrak betez eginak direla ulertuko da.

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

21. artikulua. Kalte-ordainak eta kaltearen ordain-ematea.

Kontsumoaren arloan indarra duen legeriarekin bat, kontsumitzaile edo erabiltzaileek eskubidea dute egiazko kontsuntziorako, 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, horrek galarazi gabe kasuan kasuko organo judizialean kalte moralengatik galda dezaketen kalte-ordainerako eskubidea, 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

22. 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) Egokitzat 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 pertsonala ziurtatu beharko da, horrek galarazi gabe beste bitarteko tekniko batzuk ere erabiltzea, horren osagarri.

3.- Modu jarraituan ematen diren interes ekonomiko orokorreko zerbitzu eta hornidurretan, 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 gutxietan 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 emanez, paperean nahiz beste edonolako euskarri iraunkorretan, jasotze data ere adierazita.

b) Erantzuna ematea ahalik eta epe laburrean, 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 ebatzi ezean, enpresaburuak kontsumitzaileari jakinarazi beharko dio atxikirik dagoen kontsumoko auziak bestelako sistemekin konpontzeko entitate bati, edo, arau edo jokabiderako kode baten ondorioz, beharturik dagoen prozeduran entitate zehatz baten aurrean parte hartzera. 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 espre-suki.

5.- Bezeroei informazioa emateko zerbitzuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioarekin bat etorriko dira.

23. artikulua. Kexak, erreklamazioak eta salaketak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileek, banaka nahiz haren ordezkari diren elkarte edo erakundeen bitartez, kexak, 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 kontsumitzailearen eskubideen urraketa izan gabe ere kontsumo harremanak behar zuen funtzionamenduari eragin diotenak, eta kontsumitzaileari arrangura sortu.
3. Kontsumo harremanean gertatutako gatazka baten azalpena da erreklamazioa, eta haren bidez konponbidea eskatzen da. Kontsumo erakundeetan erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko, beharrezkoa izanen da frogatzea aurretik erreklamazioa aurkeztu zaiola enpresaburuari edo profesionalari.
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 alde zuzeneko jarduketak egitea eragin dezakete, gertatutakoa argitzeko, bai eta zehapen prozedura bat irekitzea ere, arau-hauste administratiboa dagoela iritiz gero, eta kautelazko neurriak hartzea, behar direnak, edo artxibatze erabaki arrazoitu bat hartzea, aurkeztutako salaketarekin lotuta arau-hausterik 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 zuzendu ezean salaketa artxibatu egingen dela. Salaketa zer organori zuzendu zaion, organo hori eskuduna ez bada gaia edo lurraldea dela eta, 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

24. artikulua. Kontsumo arduratsua eta jasangarria.

Administrazio publikoek sustatuko dute kontsumitzaile edo erabiltzaileen prestakuntza eta hezkuntza, eta bereziki haien eskubideak eta betebeharrak ezagutu ditzatela, kontsumo arduratsu eta jasangarriaren jarraibideekin bat jardun dezaten, merkatu global, oso teknifikatu eta aldakor batean.

25. artikulua. Hezkuntza 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 ezarriz.
2. Hezkuntza eta kontsumo arloetako eskumenak dituzten administrazio publikoek neurri egokiak hartuko dituzte kontsumo arduratsu, jasangarri, solidario eta inklusiborako hezkuntza 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 egingen dituzten pertsona guztien etengabeko prestakuntza sustatuko dute.

26. 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 jarduketa orokorrak edo espezifikokoak egingen ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen eta erantzukizunaren gaitan.

27. artikulua. Ahalduzko finantzarioa eta digitala.

1. Administrazio publikoek behar diren neurriak sustatuko dituzte kontsumitzaile eta erabiltzaileen ahalduzko 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 bilakaera edo merkatuan dauden aukeren arabera.

VI. KAPITULUA ORDEZKARITZARAKO, PARTE-HARTZERAKO ETA KONTSULTARAKO ESKUBIDEA

28. 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 erakundeek erabiliko dute, bai eta Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluak ere.

29. 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 zuzenean nahiz zeharkako eragina duten bizitza publikoaren esparru guztietan.

30. 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 erakundeak dira kontsumo kooperatibak, beren gaineko lege espezifikoaren arabera eratuak, baldintza hauek betetzen badituzte:

a) Bazkideei kontsumoari buruzko informazioa, hezkuntza eta prestakuntza emateko helburua estatutuaren jasotzea, sozietatearen xedearen atal gisa.

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

31. artikulua. Jarduketa printzipioak.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek, beren xedeak betetzeko, gardentasun eta independentzia irizpideekin bat jokatu behar dute merkatuaren eta botere publikoen operadoreen 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 erakundeek 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 josten dituzten egintzak gauzatzeko eskubidea.

32. artikulua. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten eta erakundeen erregistroa.

1. Beren lege espezifikoaren arabera eratutako kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek, bai eta kide diren batasunek edo federazioek ere, Nafarroako Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkarten 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 elkarteko kide gisa ez onartzea.

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 lankidetzak hitzarmen edo akordioetan badute eta 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.

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

g) Erakundea edo haren lege ordezkariak ez aritzea ageriko ausarkeriaz, judizialki halakotzat hartu bada.

h) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteei foru lege honek eta garatzen duten xedapenek ezarritako beste edozein betebeharrak.

33. artikulua. Baldintzak betetzearen gaineko kontrola.

1. Kontsumoaren arloko eskumena duen Nafarroako Gobernuako departamentuak eskatzen ahalko die kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteei, 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 ahalko ditu kanpoko entitate independenteak kontratatuz.

34. 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 ordezkaritza kide anitzeko organo orokor eta sektorialetan egotea.

b) Nafarroako Kontsumoaren Kontseiluaren bidez, kontsulta egin dakiela ordezkartzen 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 pribatuen bitartez ematen dituztenean.

d) Kontsumoko arbitraje sisteman laguntzea.

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 publikoen informazioa lortzea lege ezarritako baldintzetan.

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

35. artikulua. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarten edo erakundeen betebeharrak.

Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeek betebeharrak hauek izanen dituzte:

a) Administrazio publikoek ematea eskatzen zaien informazioa, kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako arriskua 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 pribatuekiko independentziarik aritzea bermatuz.

36. artikulua. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua

1. Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua gai honetarako ordezkaritza, 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 ordezkariak 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 arauetara buruz; betiere, txostenak arau horiek onetsi aurretik egingen dira.
4. Erregelamendu bidez zehaztuko dira haren egitura, osaketa eta gainerako eginkizunak. Organoen osieran, ahaleginak egingen dira orekatua izan dadin emakumeen eta gizonen presentzia.

VII. KAPITULUA. KONTSUMITZAILE EDO ERABILITZAILEEN ERANTZUKIZUNA

37. artikulua. Garrantzi sozialaren zentzua.

1. Kontsumitzaile edo erabiltzaileen erantzukizuna da kontsumo egintzetan garrantzi kolektiboaren zentzuaz jokatea.
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 egitea, erabakitzeke irizpide ekonomiko, sozial eta ingurumenekoak kontuan hartuz.

38. 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 haien erabilera, banatu edo merkaturatzeko, etikaren kontrako jardunbideak baliatzen direla, edo tartean direla beste inguruabar batzuk: lan esplotazioa, haurren lana, generoan oinarritutako 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) Tratarik ez jartzea edo ez eragozte besterik kontsumitzaile edo erabiltzaile batzuek beren eskubideak erabili ditzaten, ez eta ondasun edo 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 publikoari 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, produktuen zaharkitzea, konpontzeko eta ordezkatzeko modukoak diren ondasunak hautatuz.
- j) Kontsumo jasangarria egiteko jokabideak izatea, hondakinen prebentzio eta birziklatzeari, berrerabili eta berreskuratzeari dagokienez.
- k) Ez eragozte 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

39. artikulua. Gatazkak konpontzeko bestelako sistemak sustatzea.

Administrazio publikoek behar diren jarduketak egingen dituzte kontsumitzaile edo erabiltzaileek eta enpresaburu edo profesionalak kontsumo harremanetatik datozen gatazken konponbiderako bestelako sistemak izan

ditzaten, kontsumitzaile edo erabiltzaileen elkarte edo erakundeekin eta enpresaburuen elkarteekin elkarlanean, eta, horretarako, beren eskumenen esparruan, sistema horiek sustatu, kudeatu eta garatzeko lanak beteiko dituzte, bereziki kontsumoko bitartekaritza eta arbitrajea.

40. artikulua. Printzipio komunak.

1. Kontsumo gatazkak auzibidetik kanpo ebazteko sistemak kontsumitzaile edo erabiltzaileen erreklamazioei erantzuten die eta loteslea da beren borondatez haren menpe jarri diren alderdientzat, horrek galarazi gabe babes administratibo eta judiziala, bidezkoa izan daitekeena, bai eta gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko tresna lotesleak sortzea ere, sektore espezifikotarako 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 gozamenean, 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 elektronikoa eta telematikoa erabiltzea, batez ere idatziak eta agiriak aurkezteko.

41. 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. KONSUMOKO BITARTEKARITZA

42. artikulua. Ezaugarriak.

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

43. artikulua. Kontsumoko bitartekaritzaren nolakotasun bereziak.

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

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

3. Inpartzialtasunaren printzipioarekin 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 sekretu 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, ofizioz 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 erabiltzaileek kontsumoaren arloan eragiten dien edozein gai, legeetan ezarritako salbuespenekin, betiere.

44. artikulua. Bitartekaritza bultzatu eta sustatzea.

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.

45. artikulua. Bitartekaritzan lortutako akordioen izaera.

1. Kontsumo arloko bitartekaritza prozesuaren ondotik alderdiek lortzen dituzten akordioak lotesleak 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

46. artikulua. Kontsumoko arbitrajearen sustapena eta bidezketasuna.

1. Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordea da Foru Komunitatean kontsumoko arbitrajearen sustapenaz eta garapenaz arduratzen den organo administratiboa, horrek galarazi gabe toki entitateekiko koordinazio lana, alderdiei ezagutzera emateko gatazkak konpontzeko bestelako bitarteko hau.
2. Nafarroako Gobernuak eta toki entitateek lankidetzaz hitzarmenak izenpetzen ahalko dituzte arbitrajea herri-tarrei ezagutzera emateko, biztanle kopurua edo arbitraje eskaeren kopurua dela-eta hala eskatzen duten udal-errietan 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.

47. artikulua. Kontsumoko arbitrajea eta sektore publikoa.

1. Nafarroako Foru Komunitateko eta toki entitateetako sozietate publikoek formalizatu beharko dute beren atxikipena kontsumoko arbitraje sistemari, kontsumo harreman batean zerbitzuak emateko jarduerak dakartzan gatazken konponbiderako.
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.

48. 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 enpresaburuak edo profesionalak argi jakinarazi beharko diete kontsumitzaile edo erabiltzaileei arbitrajeari atxikita daudela, dagokion bereizgarriaren bidez.

IV. TITULUA. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GAINEKO ZAINZA, KONTROLA ETA IKUSKAPENA

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

49. artikulua. Jarduketa administratiboak.

1. Nafarroako Foru Komunitateko administrazio publikoek, kontsumo arloko eskumenak dituztenek, ondasun eta zerbitzuen zaintza, kontrol eta ikuskapen lanak egiten dituzte, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak bermatzearen.
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 ekoitzi, banatu eta merkaturatzeko erabiltzen diren elementu, baldintza eta instalazioen gainean ere.
3. Kontsumo Ikuskatzailetzaren jarduketak Nafarroako lurraldeko edozein tokitan egiten dira. Ikuskatzailetzaren jarduketa batek ondorioak izan behar baditu Foru Komunitatetik kanpo, ikuskatzaileak eskatzen ahalko du lurralde horretako agintari eskudunen laguntza, beharrezkoa denean gertaerak argitzeko edo egiaztatzeko, horrek galarazi gabe ikuskapenaren xede denari zuzeneko eskaerak egiteko aukera.

50. 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 bada.
2. Jarduketak planifikatu eta beteko dira printzipio hauek betez: legezketasuna, 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.

51. 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 profesionalak haien egoeraz, eta eskatzen ahalko diete zentzuzko epe batean bete ditzaten, foru lege honetan aurreikusitako gainerako neurriak galarazi gabe, zehapen espedienteak irekitzea barne.

52. artikulua. Merkatuaren zaintza eta kontrolerako beste jarduera batzuk.

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 azterketaz eta prospekzioaz arduratzen diren langileak salbuesten ahalko dira identifikatzeko betebeharratik bere eginkizunak betetzeko behar duen informazioa lortzeko.
3. Merkatuaren azterketa eta prospekzio lanetan atzematen diren irregulartasunen berri eman beharko zaie berehala arduradunei, horiek zuzentzeko neurri egokiak har ditzaten, horrek galarazi gabe hortik erator daitezkeen jarduketa administratiboak.
4. 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, horiek egiazta dezaten haien ondarean kalterik sortu den kontsumo harreman baten ondorioz.

II. KAPITULUA. KONSUMOKO IKUSKATZAIETZA

53. 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 espedienteetan. 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 dagokienez.

54. artikulua. Ikuskatzaileen eginkizunak.

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

- a) Ondasunak merkaturatzean eta zerbitzuak ematean, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideetan eragin zuzena edo zeharkakoa izan dezakeen araudia betetzen dela zaindu, egiaztatu eta baieztatzea.
 - 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 daitezkeen zaintza eta kontrol jardueren lehentasuneko helburuak.
 - c) Sektoreak kontsumitzaileen eskubideak babesten dituen araudiarekin bat etortzeari buruzko txostenak prestatzea.
 - d) Beren jarduketetan ari direla, enpresei jakinaraztea zein diren kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestu eta defendatzearen arloko araudi indardunaren eskakizunak, betetzea eta aplikazioa.
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.

55. artikulua. Ikuskatzaileen ahalmenak.

1. Ikuskatzaileek, beren eginkizunak betetzen ari direla, foru lege honetan aitortzen zaizkien ahalmenak izanzen 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-hausteekin lotutako informazio, datu edo agiri pertinente oro eskuratzea, edozein forma edo formatukoa, edozein dela ere gordeta dagoen euskarria edo tokia, legez babestuta daudenean izan ezik, kasu horretan epailearen baimena beharko baitute.
 - b) Beren eginkizunerako beharrezkoak diren egiaztapenetarako beharrezkotzat jotzen duten dokumentazio industrialia, 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 aztertzeke, bertan egiten diren jarduerak egiaztatzeke, produktuak aztertu, immobilizatu edo konfiskatzeko, edo informazio, datu edo agirien kopiak lortzeke, edozein dela ere gordetzen dituen euskarria.
 - d) Enpresaburuari edo profesionalari edo ahalorde orokorra nahiz espezifiko duen haren ordezkariari eskatzea azalpenak eman ditzala ikuskapenaren xede diren egitate, informazio edo agiriei 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 lortzeke, 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) Beren jarduketetan ari direla, enpresaburu edo profesionali jakinaraztea zein diren kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideak babestu eta defendatzearen arloko araudi indardunaren eskakizunak, betetzea eta aplikazioa.
 - i) Txostenak ematea, kontsumoaren arloko eskumena duten organoek eskatuta edo zehapen prozedura batean araudi indardunarekin bat.
 - j) Ikuskapen kanpainak aztertu, haietan aritu eta betearaztea, bai eta beste edozein jarduketa ere, beren eginkizunak behar bezala betetzeko bada.
 - k) Kautelazko neurriak gauzatu eta betetzea, bai eta produktu industrialen segurtasunari buruzko informazio truke azkarrerako sistematik datozen ekintzak ere.

l) Merkatu sektoreei buruzko azterketan parte hartzea, kontsumitzaile edo erabiltzaileen segurtasuna eta interes ekonomikoak arriskuan jartzea ekar dezaketen ondasun, zerbitzu edo jarduerak zein diren zehazteko, horiek izan daitezkeen zaintza eta kontrol jardueren lehentasunezko helburuak.

m) Jarduketa betetzen ari dela, jarduketaren xede den gaiaren arloko teknikariek, espezialistek edo funtzionario adituek lagunduta egotea, egoeraren ezaugarriak direla-eta komeni denean.

n) Bere eginkizunak betetzeko beharrezkoa denean, bai ikuskatzaileen kasuan bai kontsumoaren arloko eskumena duen organoaren kasuan, laguntza edo elkarlana eskatzea beste edozein administrazio edo agintaritzarena edo haien agenteena, zeinek eman beharko baitiote, administrazio publikoen araubide juridikoaren gaineko araudi indardunean xedatutakoarekin 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 protokolei eta beste administrazio erregistro batzuei, aplikagarria den araudian ezarritako baldintzak betez.

ñ) Erregelamenduz aurreikusten den beste edozein.

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

56. artikulua. Ikuskatuaren betebeharrak.

Ondasun edo zerbitzuak ekoitzi, inportatu edo hornitzean edozein modutan esku hartzen duten pertsona fisiko edo juridikoek, haien lege ordezkariak edo establezimenduaren ardura dutenek, betebeharrak hauek izanzen ditzute:

a) Ikuskapen bisita erraztea, baimena emanez kontrolatu daitezkeen salgai dauden ondasunak edo ematen diren zerbitzuak, kontsumitzaile edo erabiltzaileei eragiten dieten jarduerak betetzen diren lokala eta instalazioak, bai eta bidezkoak diren egiaztapenak egiteko.

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

c) Egindako transakzio edo kontratazioak, aplikatutako prezio eta marjinak eta horietan xehatzen diren kontzeptuen justifikazio gisa baliau daitezkeen dokumentazioa, liburuak eta erregistroak erakustea, edozein dela ere haien euskarria.

d) Dokumentazio horren kopia edo erreprodukzioa 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 betez beti.

57. artikulua. Hitzorduak.

1. Kontsumoko ikuskatzailetzako langileek hitzorduak ematen ahalko dituzte, enpresa, jarduera edo establezimenduen titularrak, haien lege ordezkariak 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. Hitzorduak ematen ahalko zaizkio, halaber, edozein kontsumitzaile edo erabiltzailei, baldin eta guztiz ezinbestekoa 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.

58. artikulua. Ikuskapen jarduketan agiriak.

1. Kontsumoko ikuskatzailetzaren 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 egiaztatzeko ikuskapen lanaren emaitza; bertan adierazi beharko da enpresaburu edo profesionalaren identifikazioa, ikuskapenaren xede den establezimendua edo zerbitzua, helbidea eta guzti;

eguna, ordua eta tokia; jarduten duen ikuskatzailea; egiaztatutako egitateak, egintzak 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 denak aktaren prestaketan parte hartzea ikuskapenak egiten direlarik urrutiko merkataritzan, telefono bidezkoan edo ez-presentzian, edo eskaera anonimoaren, frogako erosketen edo ikuskatzailearen identifikazioarekin bateragarria ez den beste edozein metodo erabiliz.

Kasu horietan, laginak ikuskatzailearen esku daudenean edo ikuskapenaren xede diren jarduketak bukatu dituenean, akta enpresaburu edo profesionalari helaraziko zaio, jarduketan 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 arrazoa, 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 elektronikoekin.

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

6. Nolanahi ere, bermatuko da enpresaburu edo profesionalaren eskubidea, egindako ikuskapen lanei dagokienez bidezkotzat 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

59. artikulua. Laginak hartzea.

1. Kontsumoko ikuskatzaileak, bere eginkizunak betetzen, 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 edo frogatuko erosketak hartzen baditu, enpresari ordainduko dio lagin edo froga gisa erabilitako ondasunen balioa, horiek hartzean. Hala ere, honako kasu hauetan ez da ordaindu behar:

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 ondasunen gainean.

4. Laginak hartzea formalizatuko da ikuskapen akta eginez ikuskapenaren xede den enpresaren edo establezimenduen titularraren aurrean edo haren lege ordezkariaren edo arduradunaren aurrean, eta haietako inor ez badago bertan, edozein saltzailearen aurrean; aktan jaso egingen dira egintza behar bezala identifikatzeko behar diren datu eta inguruabar guztiak, bai eta laginen edukia eta identitatea.

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

5. Laginen gordailua honela egingen da:

a) Egintza formalizatzen den establezimenduen enpresa edo titularrak baldin bada hartutako laginen fabrikatzailea, ontziratzailea edo markatzailea, berak ale bat gordeko du, gordailuan, aktaren kopia batekin batera, eta egoera onean gorde behar du, aurrerago kontraesanezko froga gisa erabiltzeko, beharrezkoa balitz. Horren-

bestez, laginaren ale hori manipulatzeari, desagertzeari, suntsitzeari edo hondatzeari asmo txarrez egin 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 ordezkatzen duen pertsonaren esku, eraman dezan, kontraesanezko froga egin nahi izanez gero; hirugarren alea gordeko da froga erabakigarri gisa erabiltzeko, beharrezkoa balitz.

60. artikulua. Analisiak.

1. Analisiak eginen dira artikulua honetan ezarritakoari jarraikiz, horrek galarazi gabe arau sektorial espezifikoetan araututakoa.
2. Analisiak eginen dira laborategi ofizialetan edo laborategi pribatu akreditatuetan.
3. Lehenbiziko lagina jaso duen laborategiak, hura eta erantsia duen dokumentazioa ikusirik, hasierako analisia eginen du eta ahalik eta azkarren igorriko ditu analisiaren emaitzak eta txosten tekniko bat, analizatutako laginaren kalifikazioaz duen iritzia argi eta zehatz emanez.
4. Hasierako analisiaren emaitza ikusita indarreko xedapenen arau-haustea izan direla ondorioztatzen bada, organo eskudunak erabaki dezake zehapen espedienteari hasiera ematea. Kasu horretan eta espedientearen xede den pertsonak emaitzak onartzen ez baditu, espedientea 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 hilabete epean, gehienez, proposatutako froga tramitera onartu dela jakinarazten denetik, eta ulertuko da epe hori iragan bada analisia egin gabe eta instrukzioaren egileari jakinarazi gabe, proposatutako frogarako eskubidea galduko duela, non ez duen eskatzen espedientearen xede denak epea luzatzea, baina hasierako epearen erdia adinako luzapena baizik ez zaio ematen ahalko, inguruabarrak direla-eta komeni bada.
5. Hasierako eta kontraesanezko analisien irizpenen artean desadostasunik balego, espedientea instruitzen duenak beste laborategi bat, ofiziala edo akreditatua, izendatuko luke, hirugarren analisia egiteko, erabakigarria eta behin betikoa.

61. 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 analisia, kontraesanezkoa eta erabakigarria, beharrezkoa bada, jarraian eginen dira.

62. artikulua. Lagin bakar baten analisia.

1. Saiakuntzen emaitza akreditatu gelditzen ahalko da analisiaren emaitza bakar batekin, laborategi ofizial edo akreditatu batean ale bakar batek osatutako lagin batetik lortuta, kasu hauetan:
 - a) Laginak hartzeko arrazoiak denean saiakuntza analitikoak egitea ziurtapena edo homologazioaren menpe dauden produktuen gainean, haien segurtasunaz edo gaitasun funtzionalaz erabakitzeko.
 - b) Produktu baten kantitate urria edo erabilgarri dauden unitateen kopuru txikia, haren balio ekonomiko handia edo beste ezaugarri justifikatu batzuk direla eta, horiek aktan justifikatuta, hiru lagin hartzea posible edo proportziozkoa ez denean.
2. Kasu horietan, probak egin behar direla jakinaraziko zaie produktuaren arduradunei.

63. artikulua. Analisiak egiteak dakartzan kostuak.

1. Hasierako analisia egiteak sortutako gastuak Administrazioak ordainduko ditu.
2. Kontraesanezko analisia egiteak sortutako gastuak hura egitea eskatu zuenak ordainduko ditu.
3. Analisi erabakigarria egiteak sortutako gastuak enpresak ordainduko ditu, salbu eta analisiak zuzentzen badu hasierako analisiaren emaitza, kasu horretan Administrazioak ordainduko baitu.

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

IV. kapitulua. KAUTELAZKO NEURRIAK

64. artikulua. Kautelazko neurriak hartzeko kasuak.

1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan kontsumo arloko eskumena duen organoak ebazpen arrazoi-tuaren 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 dezaketenean.

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

65. artikulua. Neurrien proportzionaltasuna.

Kautelazko neurriak arriskuen larritasunaren proportziokoak izanzen 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.

66. artikulua. Kautelazko neurrien 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 gizaratearenak 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 betebeharra 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 dituen.

67. artikulua. Neurriak hartu ondoren bete beharreko prozedura.

1. Neurriak kontsumoko ikuskatzaileek 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 biltegitratzeko, lekuz aldatzeko, zuzentzeko, 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. ARAU OROKORRAK

68. 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 profesionalei eragiten dietenak barne, horrek galarazi gabe eskatu beharreko erantzukizun zibilak, penalak edo bestelakoak, baldin badaude.

2. Nafarroako Gobernuan kontsumoaren arloan eskumena duen organoak zehatuko ditu kontsumitzaile edo erabiltzaileen defentsaren arloan Foru Komunitateko lurraldean egiten diren arau-hausteak, 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-hausteak 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 elektronikoaren mota guztietan ere, ulertuko da arau-haustea egin dela kontsumitzaile edo erabiltzailearen helbidea dagoen tokian.

69. artikulua. Araua hausten duten 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 baten independentea dela bat egin daitekeenean beste 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 egin, foru lege honetan tipifikatutakoak, etengabeko administrazio arau-haustetzat hartuko da, betiere agindu bera edo antzekoak urratzen badira.

70. 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 ebatziko du, inguruabar horiek egiaztaturik gelditzen diren prozeduraren instrukzioaren edozein unetan, administrazio erantzukizuna ez dela galdagarria, eta administrazio eskudunarekin beharrezkoak diren koordinazio jarduketak beteko ditu.

71. artikulua. Prozedura bat baino gehiago batera.

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

2. Organo eskudunak bertan behera utziko du halaber prozeduraren ebazpena eta preskripzio eta iraungipen epeak, egitate berberengatik kausa penal bat instruitzen ari denean auzitegietan, 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 frogatutzat emandako egitateak lotesleak dira administrazio organoentzat, tramitatzten 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.

72. artikulua. Aurretiazko jarduketak.

1. Prozedura hasi baino lehen, alde aurreko jarduketak egiten ahalko dira, zehaztu ahal izateko hura hasteko arrazoi den inguruabarririk ote dagoen. Bereziki, jarduketa horiek ahalik eta zehatzen bilatuko dute zer egintza diren prozedura hasteko arrazoi, nor diren erantzule izan daitezkeenak eta zein diren batzuetako eta bestee-tako inguruabar garrantzitsuak.
2. Alde aurreko jarduketak arlo horretako ikuskapen eginkizunak esleiturik dituzten organoek beteko dituzte, edo prozedura hasi edo ebazteko eskumena duen organoak erabakitzen duen administrazioko pertsonak edo organoak.

73. artikulua. Arau-hauste eta zehapenen preskripzioa.

1. Arau-hauste oso astunetik hiru urteren buruan preskribatuko dute, astunetik bi urteren buruan eta arinek urte baten buruan. Falta oso astunengatik ezarritako zehapenek hiru urteren buruan preskribatuko dute, falta astunengatik ezarritako zehapenek bi urteren buruan eta falta arinengatik ezarritakoek urte baten buruan.
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 espediente hilabetetik gora geldirik egoten bada ustezko arau-hausleari ezin egotzeko 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 arrazoiengatik, preskripzio epeak aurrera jarraituko du. Zehapena jartzen duen ebazpenaren aurka gora jotzeko errekurtsua jarri, eta presuntziorako ezespina gertatzen denean, isunaren preskripzio epea kontatzen hasiko da errekurtsua ebazteko legez ezarritako epea bukatu eta biharamunetik.

74. artikulua. Prozedura iraungitzea.

Zehapen prozedura hasteko ebazpena eman eta sei hilabetera, epe horretan prozedura amaitzen duen berarizko ebazpena eman eta jakinarazi ez bada, iraungi egingen da, eta administrazio jarduleak ebazpena eman beharko du hala dela deklaratzeko eta jarduketak artxibatuzko agintzeko, horrek galarazi gabe prozedura berri bat irekitzea, zehatu beharreko egintza preskribatu ez bada. Prozedura gelditu baldin bada interesdunari egotzen ahal zaion arrazoiengatik, ebazteko eta prozedura amaitzeko ebazpena jakinarazteko epearen kontaketa eten egingen da.

II. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEAK

75. 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 babesarako ezartzen zaizkien betebeharrak espezifikokoak urratzea.
2. Agintaritzak eskuduneko egoera espezifikotarako 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 betetzea, kasuan kasuko jarduerari datxekion zentzuzko arretarik gabe eginak 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 deklaratuakoen eta kasuan kasuko erregistroan jasotakoak berdinak, edo enpresaburuak edo profesionalak eskaintutakoak 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 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 badu.
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 horniketarako 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 bitartekoetatik edozein erabiliz.
2. Bidegabeki erabiltzea markak, ezaugarriak, trokelak edo antzeko bereizgarriak, nahitaezkoak ez erabiltzea edo erabiltzea arauzko baldintzak betetzen ez dituztenak, horrek kontsumitzaileen intereseei 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 eragiketa 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 jartzea 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 bestelako berme beharrezkoak ez eratzea.
10. Ondasun edo zerbitzuak pilatzea eta merkatutik kentzea prezioak igoarazteko edo aurreikusten diren gorkaden 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 kontratatzeke baldintza ezartzea, berariazkoa nahiz esan gabekoa, edo bentean 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 formalizatutako 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 arauz 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 zenbait ordainketa modu erabiltzeagatik.
9. Ez betetzea urrutiko kontratazioek edo merkataritzako establezimenduetatik kanpoko kontratazioek dituzten baldintzak eta betebeharrak.
10. Justifikaziorik gabe mugatzea edo eragozteko kontsumitzaile edo erabiltzailearen eskubidea, zerbitzuak emateko edo ondasunak hornitzeko kontratuak, segida edo jarraikakoak, amaitzekoa.
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. Bermean edo kontraprestazio ekonomikorik gabe egindako konponketak ez jasotzea.
4. Ondasunen konponketetan edo instalazioetan erabiltzen diren ordezkoen edo piezen prezioak goratzea, publikoarentzako salmenta-prezioarekiko, bai eta kontsumitzailearen eskura ez izatea ere ordezkoen prezioa, edo justifikatu gabe atzeratzea horiek hornidura markakoak ez diren tailer eta zerbitzu teknikoei.
5. Kontsumitzaileen esku jartzea erabilera luzeko ondasunak ordezeko piezarik ez dagoenean, behartutako moduan, edo ondasun horiek erosteko unean kontsumitzaileari eskainitako baldintzetan, haiek hobeak badira, eta, halaber, ez betetzea, kasu bakoitzean betetzera beharturik dagoenak, ordezkoak fabrikatu 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 jarduketari dagokienez:

1. Kontsumoaren arloko eskumena duten agintariek eskatzen duten informazioa eta dokumentazioa ez ematea; informazio ez-zehatza edo osatu gabea nahiz dokumentazio faltsua ematea.
2. Kontsumoaren arloko eskumena duten agintariek 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 elektronikotan erabiltzen diren ordainketa bitartekoen titularrek ez betetzea foru lege honetan, estatuko oinarritzko araudian edo lege sektorialetan ezarritako betebeharrak.

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

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

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

7. Ez betetzea kontsumitzaile eta erabiltzaileen esku posta helbideari eta posta elektronikoko helbideari edo telefono zenbakari buruzko informazioa jartzeko betebeharrak, horien bidez kexak eta erreklamazioak jarri ahal izateko, eta ez betetzea horien jasotze-agiria emateko eta arrazoiz eta zentzuz erantzuteko betebeharrak, foru lege honen 22.4 b) artikuluan aurreikusitako epe eta moduan.

76. artikulua. Arau-hauste astunak.

1. Arau-hauste astunak izanen dira aurreko artikuluan arintzat hartzen direnak, irizpide hauetako 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 3.000 eurokoa edo handiagoa denean.
- c) 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 izan gabe.
- 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, ikuskapen eta kontrol bitartak 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) Gatazkek konpontzeko entitate akreditatuei dagozkien informazio betebeharrak ez betetzea, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen 40. artikularen 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 sistemiei buruzkoa.

77. 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 30.000 eurokoa edo handiagoa 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

78. artikulua. Zehapenak.

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

a) Arau-hauste arinetarako, 150 eurotik 3.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

- Gutxieneko maila, 150etik 1.000 eurora bitarte.
- Erdiko maila, 1.001etik 2.000 eurora bitarte.
- Gehieneko maila, 2.001etik 3.000 eurora bitarte.

b) Arau-hauste astunetarako, 3.001 eurotik 30.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

- Gutxieneko maila, 3.001etik 10.000 eurora bitarte.
- Erdiko maila, 10.001etik 20.000 eurora bitarte.
- Gehieneko maila, 20.001etik 30.000 eurora bitarte.

c) Arau-hauste oso astunetarako, 30.001 eurotik 600.000 eurora bitarteko isuna, maila hauekin:

- Gutxieneko maila, 30.001etik 50.000 eurora bitarte.
- Erdiko maila, 50.001etik 100.000 eurora bitarte.
- Gehieneko maila, 100.001etik 600.000 eurora bitarte.

2. Arau-hauste arinetarako aurreikusitako gehieneko zenbatekoa handitzen ahalko da arau-haustearen xede diren ondasun eta zerbitzuen balioa edo publizitate kanpainaren edo merkataritzako komunikazioen kostua halako hiru egiteraino, baldin eta arau-haustea bitarteko horietan egiten bada.

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

79. artikulua. Zehapenen mailakatzea.

1. Zehapenen zenbatekoa honako irizpideen 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 zaurgarriengana 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 irregulartasunak 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 haren hautaketa askatasuna gutxituta dagoen batez, edozein dela ere arrazoia.

4. Zehapena aldatzen duten inguruabarrak ez dira kontuan hartu behar foru lege honek arau-hausle 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.

80. 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 erantzukizunaren aitortpena, bai eta atzera egitea edo uko egitea zehapenaren kontra edozein egintza edo errekurso aurkezteko administrazio bidean, eta ordainketa egiten den egunean bukatuko da prozedura, ebazpena emateko beharrik gabe.
3. Prozedura borondatezko ordainketarekin bukatzen bada, horrek ez du eraginik izaneren hondatutako egoera berrezartzeari edo arau-hausteak eragindako kalte-galeren ordaina zehazteari dagokienez.

81. artikulua. Zehapenaren exekutibotasuna.

Zehapen prozedura amaitzen duen ebazpena exekutiboa izanen da haren kontra administrazio bidean inolako errekurso 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-errekursoa aurkezteko asmoa duela. Kautelazko etetea bukatuko da:

- a) Legez aurreikusitako epea iragan bada interesdunak administrazioarekiko auzi-errekursoa jarri gabe.
- b) Interesdunak administrazioarekiko auzi-errekursoa jarri baldin badu:

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

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

82. artikulua. Zehapen osagarriak.

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

- a) Arau-hausleari eskatzea arau-hausteak aldatutako egoera jatorrizko egoerara leheneratzeko eta, bidezkoa bada, kontsumitzaile edo erabiltzaileari eragindako kalte-galera frogatuen ordaina; kalte-galera horiek zehapena jartzeko eskumena duen organoak zehaztu beharko ditu, eta arau-hausleari jakinarazi beharko zaizkio, hilabeteko epean ordain ditzan. Hala egin ezean, bide judizialera jotzeko aukera egonen da.
- 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 gastuak, barne hartuta, besteak beste, garraio, banaketa 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.

83. artikulua. Zehapenen publizitatea.

1. Zehapena ezartzeko eskumena duen organoak, kontsumitzaile edo erabiltzaileen osasuna, segurtasuna eta interes ekonomiko eta sozialak bermatzeko, edo administrazioaren jarduketaren informazio eta gardentasunarako haien eskubidea, komeni dela iritziz gero, zabaldu egingen ditu zehapen ebazpen exekutiboak, hiru urteko epean jarri direnak, bete nahi den helburua lortzeko egoki diren eduki eta bitartekoekin. Zabalkunde horrek ez du zehapen izaerarik izaneren, eta bidezkoa izaneren da, bereziki, erantzulearen jarreragatik edo beste arrazoi batzuegatik, pentsatzen ahal denean kontsumitzaile edo erabiltzaileentzako arriskuek bere horretan dirautela.

2. Zehapenen publizitateak erreferentzia egingen die pertsona fisiko erantzuleen izen-deiturei edo pertsona juridiko erantzuleen izenari edo sozietate-izenari, arau-hausteen mota eta izaerari eta zehapenen zenbatekoari, eta Nafarroako Gobernuako Gardentasunaren Atariaren eta kontsumoaren arloko eskumena duen departamentuaren web orriaren bidez egingen da, bai eta hedabide sozialen bidez ere. Argitalpenaren kostua zehapena jaso duenari eskatzen ahalko zaio.

IV. KAPITULUA. ERANTZUKIZUNA

84. 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, dolo edo erru tituluaz, horietan parte hartu edo horiek egiten badituzte egitez nahiz ez-egitez.
2. Ondasun ontziratueta, etiketatuetan edo osoko itxiturarekin itxitakoetan egindako arau-hausteen erantzule izanen da etiketan ageri den pertsona, sinadura edo sozietate-izena, enpresaburu edo profesional banatzailea barne. Salbuespena da produktuaren edukitzaileak hura faltsutu edo gaizki kontserbatu duen kasua, 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. Etiketarik gabeko solteko edo ontziratutako ondasunekin 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-hausteetan, 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-hausteetan, iragarlea edo, halakorik izan ezean, orrialdearen titularra.
6. Ondasunekin adostasunik ez izatearekin lotutako arau-hausteetan, haien saltzaileak, eta, kasua bada, fabrikatzailea, aplikatzekoa den araudian ezarritako baldintzetan.
7. Arau-hauste bat pertsona juridiko bati egozten zaionean, erantzulezat 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-hauste 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.

85. artikulua. Beste erantzule batzuk.

1. Erantzule baten helbidea ezezaguna denean edo helbiderik ez badu Espainiako lurraldean, kasuan bidezkoak diren jarduketak Espainiako lurraldean, egitatez edo zuzenbidez, erantzule horren ordezkari gisa edo haren izenean jarduten duen edonori zuzentzen ahalko zaizkio, edo izaera hori publikoki erakusten duen edo balu bezala jokatzeko duen edonori, eta enpresaren jardueren erantzulezat ere hartzen ahalko da pertsona hori, horrek galarazi gabe haren errepikapen eskubidea enpresaren aurrean.
2. Enpresa bat edo edozein pertsona merkatuan aurkeztzen bada beste enpresa baten ordezkari gisa edo haren izenean ari dela, edo izaera hori publikoki erakusten edo balu bezala jokatzeko badu, itxuraz ordezkatzeko duen enpresaren jardueren erantzule solidario izanen dira bai ordezkaria bai ordezkatuak, enpresak edo pertsonak izan, salbu eta ordezkatuak frogatzen badu ez duela harekin loturarik eta justifikatzen badu egintzak aurkeztu dituela haren aurka.
Lotura dagoela ulertuko da baldin eta enpresa ordezkatuaren edozein merkataritza komunikaziotan aipatzen bada ordezkaria enpresa ordezkatuaren enpresa-egituraren zati gisa, egitatezkoa nahiz zuzenbidezkoa.

Xedapen gehigarri bakarra. Nafarroako Kontsumo eta Lehia Institutua.

Nafarroako Gobernuak "Nafarroako Kontsumo eta Lehia Institutua" sortuko du, kontsumoaren arloko eskumena duen departamentuari atxikitako erakunde autonomoa, helburu orokor eta oinarritzko xede izanen dituen kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubideen defentsa, babesa, sustapena eta informazioa, eta merkaturatzean egiazko lehiaren bermea, sustapena eta zainketa Nafarroako Foru Komunitatean, bideratuta ahalik eta efizientzia ekonomiko handiena eta kontsumitzaile edo erabiltzaileen babesa eta ongizatearen hobekuntza lortzera.

Lehen xedapen iragankorra. Aldi baterako araubidea.

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 beheagoko xedapen guztiak, eta berariaz, honako hauek:

- 7/2006 Foru Legea, ekainaren 20koa, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteari buruzkoa.

- Irailaren 19ko 172/1994 Foru Dekretua, 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 liburuen eta erreklamazio orrien eredia onesten duena.

Azken xedapenetako lehena. Erregelamendu bidez garatzea.

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.