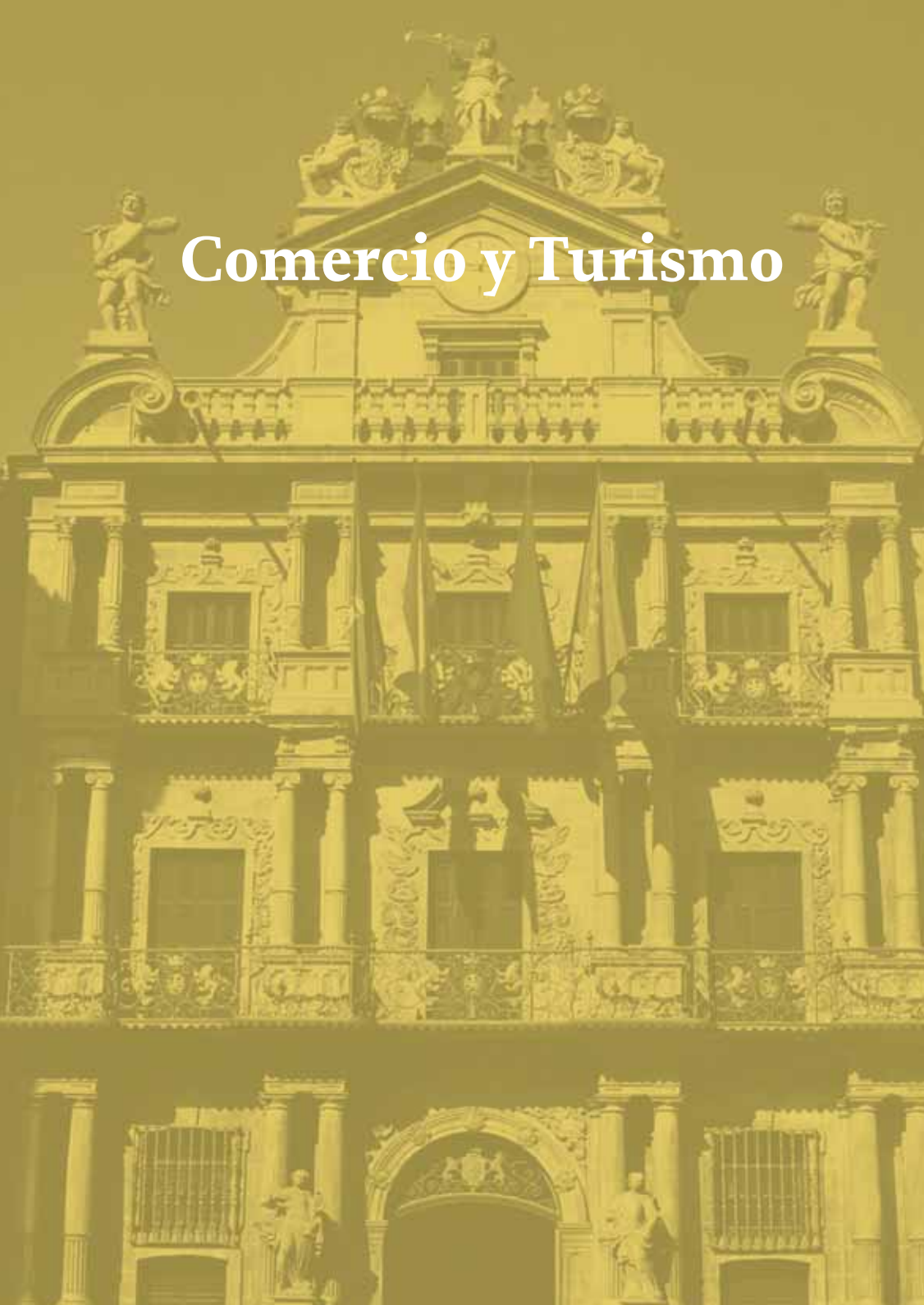


Comercio y Turismo



Servicios municipales

Área de Comercio y Turismo

- ✉ Casa Consistorial 4ª planta.
31001
- ☎ **948 420734**
- 🖨 948 420732
www.pamplona.es
- 🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 14:30 h.

Principales servicios: Comercio:

- Consolidar a largo plazo el papel de Pamplona como cabecera comercial.
- Promoción y desarrollo del tejido comercial y empresarial de Pamplona.
- Asegurar la participación de los agentes e instituciones que actúan con el sector de comercio y otros sectores relacionados, buscando un equilibrio entre los intereses de los distintos agentes e instituciones y los de los ciudadanos y usuarios de la ciudad.
- Impulso de actuaciones de animación y promoción comercial.
- Promoción y modernización de los mercados municipales.
- Potenciar la promoción conjunta del comercio y otros sectores relacionados.
- Iluminación, decoración y ambientación de la ciudad en campaña de navidad.
- Decoración y ambientación en otras campañas promocionales.
- Apoyo a empresas y emprendedores a través del servicio de promoción empresarial.
- Aportar información cualitativa y cuantitativa para el desarrollo comercial.
- Mejora de la cualificación profesional del sector.
- Mejora de la gestión de las empresas del sector y especialización.
- Ayudas a empresas para modernización de los locales y medios materiales.
- Apoyo al asociacionismo.
- Fomento de otras formas de cooperación empresarial.

Turismo:

- Planificación e impulso de medidas para el fomento del turismo.
- Coordinación de infraestructuras turísticas (albergues de peregrinos).
- Promoción de la oferta turística de Pamplona.
- Fomento y promoción de la actividad ferial y congresual.
- Abrir y potenciar el espacio urbano con fines turísticos.
- Organización de actividades y eventos cuya finalidad sea la promoción de la ciudad tanto en foros nacionales como internacionales.

Servicio de Promoción Empresarial

- ✉ Avda. Marcelo Celayeta 75, entrada 4ª A. 31014
- ☎ 948 382560
- 📠 948 131298
- @ mediatecaurban@cein.es
- 🕒 De lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 h.
Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.
Julio, agosto y septiembre, de 9:00 a 14:00 h

Principales servicios:

- Biblioteca.
- Hemeroteca.
- Área multimedia.
- Asesoramiento.
- Formación.
- Servicio de promoción empresarial.
- Programa para potenciar las capacidades emprendedoras de las mujeres.
- Servicio on-line para la transmisión de negocios.

Comercios Minoristas de Pamplona (Comiruña)

- ✉ C/ Soto Aizoain s/n. 31013
- ☎ 948 303635
- 📠 948 303634
- @ comiruna@retemail.es
- 🕒 De lunes a viernes de 7:00 a 14:30 h.

Mercados Centrales de Abastecimiento de Pamplona (Mercairuña)

- ✉ C/ Soto Aizoain s/n. 31013
- ☎ **948 303615 (Centralita)**
948 303588 (Báscula de entrada: servicio 24 h.)
- 📠 948 303634
- @ mercairuna@retemail.es
www.mercairuna.es
www.mercairuna.com
- 🕒 Oficinas: de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 h.

Pamplona Convention Bureau

- ✉ C/ Hilarión Eslava 1. 31001
- ☎ **948 228919**
- 📠 948 223807
- @ pcb@pamplonaconvention.com
www.pamplonaconvention.com
- 🕒 De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h. Del día 15 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Principales servicios:

- Asesoramiento gratuito a promotores y organizadores de congresos sobre los recursos, infraestructuras y atractivos de Pamplona y Navarra como destino de congresos.
- Promoción nacional de Pamplona y Navarra como destino de congresos.
- Elaboración del Estudio de la Demanda del Mercado de Reuniones y del Estudio del Mercado de Congresos.

Servicios del Gobierno de Navarra

Departamento de Cultura Institución Príncipe de Viana

- ✉ C/ Navarrería 39. 31001
- ☎ **848 424600**
- 📠 848 424629
www.navarra.es
www.turismo.navarra.es
- 🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 14:30 h.

Principales servicios:

- Patrimonio histórico.
- Archivos y patrimonio documental.
- Museos.
- Acción cultural.
- Bibliotecas.
- Fomento y ordenación del sector turístico.
- Promoción e imagen turística.

Servicio de Consumo Punto de Información al Consumidor (PIC)

✉ Parque Tomás Caballero 1, 2º.
31005

☎ **848 427733**

☎ 848 423587

@ infoconsumo@cfnavarra.es
seccion.consumo@cfnavarra.es
www.navarra.es

🕒 De lunes a viernes de 8:30 a
14:30 h.

Principales servicios:

- Formación, información y educación al consumidor.
- Control de mercado. Expedientes sancionadores.
- Atención de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones.
- Resolución de conflictos extrajudiciales.
- Los establecimientos pueden acudir a solicitar las hojas de reclamaciones (obligatorias y gratuitas).

Servicio de Marketing Turístico

✉ C/ Navarrería 39, 2º. 31001

☎ **848 427753**

☎ 848 423597

@ turismo@navarra.es
www.turismo.navarra.es

🕒 De lunes a viernes de 8:30 a
14:30 h.

Principales servicios:

- Estudio y revisión continuada de la normativa turística.
- Promoción de Navarra como destino turístico.
- Análisis de mercados y de la oferta turística.
- Elaboración y seguimiento de estadísticas turísticas.
- Diseño y ejecución de programas de marketing turístico.

Servicio de Ordenación de Productos Turísticos

✉ C/ Navarrería 39, 2º. 31001

☎ **848 427742**

☎ 848 423597

@ turismo@navarra.es
www.turismo.navarra.es

🕒 De lunes a viernes de 8:30 a
14:30 h.

Principales servicios:

- Ordenación, promoción y fomento del sector turístico.
- Fomento de programas de calidad.
- Tramitación de los expedientes de ayudas.
- Estudio y revisión de la normativa turística.

Oficina de Turismo

✉ C/ Hilarión Eslava 1. 31001

☎ **848 420420**

📠 848 424630

@ oit.pamplona@cfnavarra.es
www.navarra.es

🕒 De lunes a sábado de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.
Domingos y festivos de 10:00 a 14:00 h.

Julio y agosto: de lunes a sábado de 9:00 a 20:00.

Domingos de 10:00 a 14:00 h.

San Fermín: de 8:00 a 20:00 h.

Principales servicios:

- Información turística sobre Pamplona y Navarra.

Junta Arbitral de Consumo

✉ Parque Tomás Caballero 1, 2º.
31005

☎ **848 427758**

📠 848 423587

@ www.cfnavarra.es/industria
junta.arbitral.consumo@cfnavarra.es

🕒 De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

Principales servicios:

- Atención de las consultas de los consumidores.

- Mediación entre consumidores y empresas en caso de conflicto.

- Arbitraje en caso de reclamaciones de consumidores (empresas adheridas al sistema arbitral).

- Promoción y control de las adhesiones de empresas al sistema de arbitraje de consumo.

Servicio de la Administración Central

Área Funcional de Sanidad y Consumo

- ✉ C/ Iturralde y Suit 13, 1º.
31004
- ☎ 948 979310
948 979370 (Imárcoain -
inspección fronteriza)
- 🏠 948 239601
948 314015 (Imárcoain)
- @ sisaex@navarra.map.es
- 🕒 De lunes a viernes de 9:00 a
14:00 h.

Principales servicios:

- Vacunaciones internacionales.

Asociaciones de consumidores

Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Santa María La Real

- ✉ C/ Estafeta 23, 1º. 31001
- ☎ 948 225339
- 🏠 948 226312
- @ stamarialareal@telefonica.net
- 🕒 De lunes a viernes de 11:00 a
13:00 h. y de 17:00 a 19:00 h.
Julio y agosto: lunes a viernes
de 11:00 a 13:00 h.

Principales servicios:

- Servicios de información y asesoramiento individual gratuito para socios y no socios.
- Defensa de intereses de las amas de casa, consumidores y usuarios.
- Organización de cursos de yoga, francés, cocina, pintura, relajación y dibujo.

Asociación de Consumidores Irache

✉ C/ Navas de Tolosa 19, 1º dcha. 31002

☎ 948 177000

☎ 948 177999

www.consumidoresirache.com

🕒 De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 y de 17:00 a 19:30 h. (cita previa). Julio y agosto: de 8:30 a 13:30 h. (cita previa).

Principales servicios:

- Mediación entre consumidores y empresas, gestión y asesoramiento.
- Organización de congresos informativos y formativos.

Telecomunicaciones - consumidores

Asociación Navarra de Usuarios de Informática (ANUI)

✉ C/ Arrosadía s/n (Universidad Pública de Navarra). 31006

☎ 656 997796

615 108650

948 169263

948 169003

☎ 948 169300

@ info@navarparty.org

www.navarparty.org

🕒 Mediante cita previa.

Principales servicios:

- Promoción y difusión del uso de la informática y las nuevas tecnologías como ocio juvenil.
- Organización de concentraciones de aficionados a la informática (Navarparty), conferencias, cursos y actividades.

Asociación Plaza del Castillo de Usuarios de Medios de Comunicación

✉ C/ Esquíroz 20, 2º E. 31007

☎ 948 266405

@ plazadelcastillo@hotmail.com

www.asociacionplazadelcastillo.org

🕒 De lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h.

Principales servicios:

- Defensa de los telespectadores, radioyentes y usuarios de medios de comunicación.
- Consolidar intercambios y experiencias con asociaciones, organismos e instituciones nacionales e internacionales.
- Trabajos de estudio e investigación en ámbitos de publicidad y medios audiovisuales (Internet, TV y videojuegos).

Oficina de Defensa de la Audiencia (televisión y radio) ODA

✉ C/ Emilio Arrieta 11, 4º. 31002

☎ 848 421969

(Consejo Audiovisual)

900 841014

(Oficina de Defensa de la Audiencia)

☎ 848 421970

@ info@consejoaudiovisualdenavarra.es

www.consejoaudiovisualdenavarra.es

Principales servicios:

- Recepción y tramitación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre la programación y la publicidad de la radio y la televisión.

Control audiovisual

Consejo Audiovisual de Navarra

✉ C/ Emilio Arrieta 11 Bis, 4º.
31002

☎ 848 421969

900 841014 (quejas, opiniones y sugerencias)

☎ 848 421970

@ info@consejoaudiovisualdenavarra.es

www.consejoaudiovisualdenavarra.es

🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Principales servicios:

- Control del cumplimiento de la legislación, el pluralismo de los medios, la objetividad de la información y el cumplimiento de la misión de servicio público de los medios audiovisuales.
- Labores de asesoramiento al Gobierno y al Parlamento en materia audiovisual.
- Información sobre los concursos para la adjudicación de concesiones de servicios de televisión y radiodifusión sonora.
- Recepción y gestión de las demandas de las asociaciones de ciudadanos y de usuarios en relación con los medios.
- Protección de los derechos de las minorías, la infancia, la juventud y la dignidad de las personas tanto en la programación como en los contenidos publicitarios.

Otros servicios de interés

Albergue de Peregrinos del Camino de Santiago en Pamplona - Jesús y María

✉ C/ Compañía 4. 31001

☎ 662 570716

www.jacobeo.net

🕒 De lunes a domingo de 13:00 a 22:00 h.

Principales servicios:

- Alojamiento (114 camas).
- Cocina.
- Aseos y duchas con agua caliente.
- Permiso para introducir bicicletas.
- Ordenadores con conexión a internet.
- Cuando se completa el alojamiento, los peregrinos son dirigidos al albergue del Chalé de Iráizoz (Casa del Veterinario).

Albergue de Peregrinos del Camino de Santiago en Pamplona II - Chale de Iráizoz (Casa de Paderborn)

✉ C/ Molino de Caparroso s/n.

31015

☎ 660 631656

www.jakobusfreundepaderborn.de.vu

🕒 Abierto desde el 1 de abril hasta el 31 de octubre. De lunes a domingo de 13:00 a 22:00 h.

Principales servicios:

- Alojamiento (26 camas).
- Cocina.
- Aseos y duchas con agua caliente.
- Lavadora y secadora.
- Permiso para introducir bicicletas.
- Se ofrece desayuno.

Amigos del Camino de Santiago en Navarra

✉ C/ Dormitallería 1. 31001

☎ 948 227100

☎ 948 183885

✉ caminodesantiago@latinmail.com

www.jacobeo.net

www.gratisweb.com/caminodesantiago

🕒 Mediante cita previa.

Principales servicios:

- Impulso de iniciativas sobre la cultura Jacobea mediante conferencias, concurso fotográfico y revista cultural.
- Atención del alojamiento de los peregrinos en el Camino de Santiago en todos los albergues de Navarra.
- Dar información y mantener la señalización de la ruta del Camino de Santiago.
- Edición de la revista Estafeta Jacobea.
- Fomento y mejora de las peregrinaciones y del camino a su paso por Navarra y colaboración con entidades afines, instituciones y centros educativos.

Asociación de Empresarios de Hostelería de Navarra (AEHN)

✉ C/ Pedro I, 1, 1º. 31007

☎ 948 268412

📠 948 172756

@ info@hostelerianavarra.com
www.hostelerianavarra.com

🕒 Lunes a jueves de 8:30 a 14:00 h. y de 16:00 a 18:30 h.

Viernes de 8:00 a 15:00 h.

Julio y agosto de 8:00 a 15:00 h.

Principales servicios:

- Agrupar, informar y promocionar establecimientos asociados y ser portavoz del sector.
- Organizar asistencias a ferias nacionales e internacionales, salón de la hostelería, jornadas gastronómicas, semanas del pincho y la cazuelica, torneo de mus valedero para el mundial, cursos de formación, bolsa de trabajo, publicaciones de revista, convenio y legislación, etc.

Asociación Navarra de la Pequeña y Mediana Empresa de Hostelería (ANAPEH)

✉ C/ Juan de Labrit 27. 31001

☎ 948 223101

948 228822

📠 948 212070

@ anapeh@anapeh.com
www.anapeh.com

🕒 De lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:30 h.

Viernes de 9:00 a 15:00 h.

Principales servicios:

- Defensa de los intereses de los asociados y gestión de todas las necesidades.
- Asesoría contable, fiscal, laboral, administrativa, administrativa-familiar y jurídica en la puesta en marcha y seguimiento de un negocio.

Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra

✉ C/ General Chinchilla 4. 31002

☎ 948 077070 (centralita)

948 077074 (información y documentación)

948 077077 (ventanilla única para creación empresas)

📠 948 077080 (central)

948 077081 (ventanilla única)

@ informacion@camaranavarra.com

formacion@camaranavarra.com

www.camaranavarra.com

ventanillaunica@camaranavarra.com

🕒 De lunes a jueves de 8:30 a 17:00 h. Viernes de 8:30 a 14:30 h.

Del 18 de junio al 17 de

septiembre: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

Federación de Asociaciones de Comercios de Navarra

✉ C/ Yanguas y Miranda 29,

ático 1º C. 31003

☎ 948 239908

📠 948 239908

@ info@comercionavarra.com

www.fcomerciosn.com

🕒 De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30 h.

Principales servicios:

- Fomento del comercio exterior.
- Formación empresarial.
- Información a las empresas.
- Alquiler de locales (despachos y salones).
- Sala de videoconferencias y gabinete de prensa.
- Servicio de asesoría empresarial (creación de empresas).
- Servicio de corte de arbitraje.
- Provisión a establecimientos de hojas de reclamaciones (obligatorias y gratuitas).

Principales servicios:

- Fomento del asociacionismo entre los comercios de la Comunidad Foral.
- Trabajar por la mejora del sector del comercio navarro.
- Coordinación de las diferentes asociaciones y profesionales del sector.
- Promoción de actuaciones que dinamizan y modernizan el avance del comercio en Navarra.
- Gestión de la Tarjeta Comercio.
- Edición de un boletín informativo.
- Formación a sus asociados.
- Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales.

Reclamaciones

¿Hay alguna asociación de atención al consumidor en Pamplona?

Sí, hay dos: la Asociación de Consumidores Irache y la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Santa María la Real. Además, en el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra (Parque Tomás Caballero 1) está el Punto de Información al Consumidor (PIC), que atienden las consultas, ofrece información sobre la reglamentación vigente y media entre consumidores y empresas, en caso de conflicto.

He adquirido / alquilado un producto / servicio y no estoy satisfecho.

En el Punto de Información al Consumidor (PIC) del Gobierno de Navarra le informan de las condiciones y los requisitos que deben tenerse en cuenta a la hora de comprar, contratar o consumir un producto o un servicio. También le asesoran sobre la normativa vigente en materia de comercio, sobre sus derechos y la manera de hacerlos valer.

¿Cómo puedo hacer una reclamación de consumo sin llegar a los tribunales?

La Junta Arbitral de Consumo actúa como árbitro en los conflictos entre los consumidores y las empresas o los profesionales que, voluntariamente, desean encontrar un acuerdo entre las dos partes sin necesidad de recurrir a los tribunales. Sus resoluciones tienen la misma fuerza ejecutiva que una sentencia judicial. El acceso al sistema arbitral es gratuito para las dos partes.

Asociación de Consumidores Irache

☎ 948 177000

Asociación de Consumidores y Usuarios Santa María la Real

☎ 948 225339

Punto de Información al Consumidor (PIC)

☎ 848 427733

Junta Arbitral de Consumo

☎ 848 427733

Rutas e itinerarios turísticos / culturales

¿Hay rutas turísticas o itinerarios culturales por la ciudad?

El Ayuntamiento tiene clasificadas cinco rutas turísticas: la ruta del encierro, el Camino de Santiago, las Murallas, Pamplona Monumental y la ruta del Parque Fluvial del Arga. Además, desde el Área de Comercio y Turismo se convocan ayudas a asociaciones y pymes para el fomento de rutas turísticas y artísticas de la ciudad.

Área de Comercio y Turismo

☎ 948 420734

www.pamplona.es