

KONTSUMOKO ARBITRAJEA

➤ Atxiki zakizkio
arbitraje-
-systemari!

KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMA



Kontsumitzaileen eta enpresen arteko **gatazkak konpontzeko** tresna da. Ezaugarri hauek ditu:

Sinplea eta azkarra

Gatazka, gehienez ere 90 egunetan ebatziko da, justizia-auzitegietara jo gabe.

Eraginkorra

Arbitraje-organoak inpartzialak dira, eta nahitaez bete behar den ebazpena ematen dute (laudoa). Epai judizial baten balio berekoa da laudoa.

Doakoa

Enpresak ez du ezer ordaintzen sistemari atxikitzeagatik, ez eta haren zerbitzuak erabiltzeagatik ere.

ENPRESENTZAKO ABANTAILAK



- Beren produktu eta zerbitzuei kalitatezko elementu bat gehitzen diete.
- Kontsumitzaileei berme handiagoa eskaintzen diete erosketak egiteko garaian.
- Bezeroen konfiantza indartzen dute.
- Ospea irabazten dute, eta kontsumitzaileen gustukoak bihurtzen dira.
- Arbitrajeari atxikitako enpresen erroldan ageri dira. Erregistro publikoa da hori.
- Arbitraje-zerbitzua gehitu diezaiokete egiten duten publizitateari.
- Atxikita daudela egiaztatzen duen bereizgarri ofiziala dute.
- Enpresaren lehiakortasunak gora egiten du.
- Auzi luze eta garestiak saihesten dira.



ESKU HARTZEN DUTEN ORGANOAK



Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Administrazio-organoa da eta arbitraje-prozedura zuzentzen du.

Arbitraje-organoak

Gatazkak ebazteaz arduratzen dira. Bi organo-mota daude.

- **Pertsona bakarreko arbitraje-organoa**, 300 euro baino gutxiagoko erreklamazioetarako.
- **Arbitro Taldea**. Hiru kidek osatzen dute: batek enpresa-sektorea ordezkatuko du, besteak Kontsumitzaileen Elkarteak, eta besteak Administrazioa.

ARBITRAJE- -PROZEDURA



1

Komunikazioa

Kontsumoko Arbitraje Batzordeak kontsumitzaile batek arbitraje-eskaera aurkeztu duela adieraziko dio erreklamaturako enpresari.

2

Bitartekotza

Kontsumoko Arbitraje Batzordea auzitan diren alderdiak arbitraje-organoetara jo gabe akordio batera irits daitezzen saiatuko da.

3

Arbitraje-hitzarmena

Hitzarmen horren bidez, enpresak eta kontsumitzaileak arbitraje-sistema onartzea erabakitzen dute. Enpresa atxikita badago, hitzarmena automatikoa izango da; atxikita ez badago, 15 eguneko epea izango du hitzarmena onartzeko.

4

Alderdiei entzutea

Auzitan diren alderdiei entzunaldi baterako deia egingo zaie. Entzunaldi horretan alderdiek beren alegazioen eta nahien berri emango dute.

5

Frogak

Arbitro Taldeak peritu bidezko frogak egitea erabakiko du, beharrezko irizten dionean. Horrek ez die kosturik sortuko gatazkan esku hartzen duten alderdiei. Alderdiek ere eskatu ahaliko dituzte peritu bidezko frogak. Kasu horretan, eskatu dituenak ordainduko ditu.

6


Arbitraje-laudoa

Kontsumitzailearen eta enpresaren arteko gatazka konponetzeko arbitraje-organoek hartutako erabakia da. Nahitaez bete behar da, eta epai judizial baten balio berekoa da.

ATXIKI ZAKIZKIO ARBITRAJE-SISTEMARI!

1 > Bete ezazu atxikitzeko orria. Eskura duzu www.kontsumobide.eus webgunean.

2 > Bidali Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera:
Santiago etorbidea 11 01002 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945 062170 Fax: 945 062143
junta-arbitral@kontsumobide.eus

3 > **Bereizgarri ofizial** hau jasoko duzu.  Kontsumitzaileei ematen diezun bermearen eta konfiantzaren sinboloa da.



Euskadin, 15.000 enpresek dute konfiantza sistema honetan.



Gatazkak konpontzeko bide eraginkorrenetarikoa da.

