

# KONTSUMOKO ARBITRAJEA



Egin bat  
pegatina laranjarekin

## Kontsumoko Arbitraje-sistema



- Kontsumoko Arbitraje-sistema **enpresa edo profesionalen** eta **kontsumitzaile edo erabiltzaileen** artean sor daitezkeen **kontsumoaren arloko gatazkak** konpontzeko tresna da.

### Ezaugarri hauek ditu kontsumoko Arbitraje-sistemak:

- ✦ **AZKARRA:** gatazka, gehienez ere 90 eguneko epean ebatziko da, justizia-auzitegietara jo gabe.
- ✦ **BORONDATEZKOA:** bi aldeak askatasunez atxikitzen zaizkio sistemari.
- ✦ **DOAKOA:** enpresak ez du ezer ordaintzen sistemari atxikitzeagatik, ez eta haren zerbitzuak erabiltzeagatik ere.
- ✦ **BETE BEHARREKOA ETA BETEARAZLEA:** bi alderdiak arbitraje-erabakia (laudoa) betetzera behartuta daude. Laudoak epai judicial baten ondorio ber-bera du.
- ✦ **INPARTZIALA:** esku hartzen duen Arbitraje-organoek independentziaz eta alderdikieririk gabe jokatzeko dute.

## Esku hartzen duten organoak



.....  
➤ **Kontsumoko Arbitraje Batzordea** administrazio organoa da eta arbitraje-prozedura zuzentzen du.

Arbitraje-organoak kontsumoko gatazkak ebazteaz arduratzen dira. Bi mota daude, erreklamatzeko den zenbatekoaren arabera:

- ➔ **Pertsonabakarreko arbitraje-organoa**, 600€ baino gutxiagoko erreklamazioetarako.
  - ➔ **Arbitraje-organoa**, 600€ baino gehiagoko erreklamazioetarako. Hiru pertsonak osatuko dute: batek enpresa-sektorea ordezkatu du, besteak kontsumitzaileen elkarteak, eta besteak Administrazioa.
- .....





1



## Jakinarazpena

Kontsumoko Arbitraje Batzordeak erreklamazioa jaso duen enpresari jakinaraziko dio kontsumitzaile batek arbitraje-eskaera bat aurkeztu duela.

.....

2



## Arbitraje-hitzarmena

Hitzarmen honen bitartez, enpresak eta kontsumitzaileak arbitraje-sistemaren menpe egotea adosten dute. Enpresa atxikita badago, hitzarmena automatikoki gauzatzen da; atxikita ez badago, 10 egun ditu hura onartzeko.

.....

3



## Bitartekaritza

Kontsumoko Arbitraje Batzordea auziko alderdiak arbitraje-organismoek esku hartu gabe akordio batera hel daitezten ahaleginduko da.

4



### Entzunaldia

Adostasunik lortzen ez badute, **Arbitraje-organo bat izendatuko** da eta auziko alderdiei entzunaldi baterako hitzordua helaraziko zaie. Entzunaldia idatziz egingo da. Entzunaldiaren aurretik, kontsumitzaileak eta enpresak, gatazkari buruzko beren **argudioak** eta **xedeak** Arbitraje Batzordeari bidaliko dizkiote.

.....

5



### Frogak

Arbitraje-organoak, egoki iritiz gero, **aditu-probak gauzatzea erabakiko du**, inplikaturako alderdiei inolako kosturik eragin gabe. Aldeek ere frogak gauzatzea eskatu ahal izango dute, eta eskatzen duen aldeak ordainduko ditu.

.....

6



### Arbitraje-laudoa

Kontsumitzailearen eta enpresaren arteko auziaren gainean Arbitraje Elkargoak hartutako erabakia da. Laudoa prozedura hasten denetik **gehienez ere 90 eguneko** epean eman behar da.

**Nahitaez bete beharrekoa** da bi alderdientzat.

# Atxiki zakizkio Arbitraje-sistemari!



Enpresek, merkataritza-establezimenduek eta profesionalak kontsumoko arbitraje-sistemako kide egiteko eska dezakete, **atxikitze ko konpromiso-inprimakia betez.**

Kontsumobideren webgunean eskuragarri, baita online ere

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

## Euskadiko Kontsumo Arbitraje Batzordea

📍 Done Jakue hiribidea 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

☎ 945062170 - 945062171

✉ [junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

**Bereizgarri ofizial** (pegatina laranja) hau jasoko duzu, bermearen eta kalitatearen balio erantsia adierazten duena.



Euskadin, 17.000 enpresa eta profesional baino gehiagok dute konfiantza sistema honetan.

