

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 judicial 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

Jakinarazpena

Kontsumoko arbitraje-batzordeak erreklamazioa jaso duen enpresari jakinaraziko dio kontsumitzaile batek arbitraje-eskaera bat egin duela.

3

Bitartekaritza

Kontsumoko arbitraje-batzordea auziko alderdiak arbitraje-organoek esku hartu gabe akordio batera hel daitezen ahaleginduko da.

5

Frogak

Alderdiek peritu-frogak eska ditzakete. Eskatu dituenak ordaindu beharko ditu horiek.

Egoki baderitzo, arbitraje-elkargoak peritu-frogak egingo ditu.

2

Arbitraje-hitzarmena

Enpresak eta kontsumitzaileak arbitraje-hitzarmen bidezko sistemaren menpe egoitea adosten dute, horretarako hitzarmen bat sinatuz. Enpresa atxikita badago, hitzarmena automatikoki gauzatzen da; horrela ez bada, 15 egun ditu hura onartzeko.

4

Entzunaldia

Arbitraje-elkargo bat izendatuko da eta auziko alderdiei entzunaldi baterako hitzordua helaraziko zaie, eta horretan, beren argudioak eta beren xedeak azalduko dituzte.

6


Arbitraje-laudoa

Arbitraje-elkargoek kontsumitzailearen eta enpresaren artean sortutako gatazkaren inguruan hartutako erabakia da. Nahitaez bete behar da, epai judizial baten baliokidea baita.

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 enpresa baino gehiagok dute konfiantza sistema honetan.



Gatazkak konpontzeko bide eraginkorrenetarikoa da.

