

ENPRESA bat badaukazu...

ERREKLAMAZIO-ORRIAK

eduki behar dituzu

Kontsumo-erreklamazio bat administrazio-bidetik aurkezteko modurik errazena eta eraginkorrena da Erreklamazio-orria.



Zeinek eduki behar dituzte Erreklamazio-orriak?

Edozein jardura komertzial, profesional edo zerbitzu garatzen dutenek (dendak, tabernak, bankuak, hotelak, bidaia konbinatuak, bingoak, ikuskizunak, gremioak...).

Irakaskuntza arautuko ikastetxe baimenduak salbuetsita daude, bai eta profesional liberalak ere, hau da, lanbidea gauzatzeko alde aurretik elkargo profesional bateko kide izan behar dutenak.



Non lortu ditzaket?

Kontsumobideren bulegoetan:

Kontsumobide - Araba
Santiago, 11 01002 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 945-06 21 61
kb-araba@kontsumobide.es

Kontsumobide - Bizkaia
Rekalde zumarkalea, 39 A 48008 BILBAO
Tel.: 94-403 15 00
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Kontsumobide - Gipuzkoa
Easo, 10 20006 DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN
Tel.: 943-02 25 47
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es



kontsumoBIDE
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

PERTSONA HELBURU



Enpresa moduan, zeintzuk dira nire betebeharrak?

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen **eskura** edukitzea.
- Egon badaudela **jakitera ematea**.
- Dohainik **ematea**, kontsumitzaileak eskatuz gero.
- Eman baino lehen, enpresa **identifikatzeko datuak betetzea**.

Betebehar horiek ez betetzea arau-haustea da.



Nola eman jakitera badauzkadala?

Honelako kartel bat jarritz: **“Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-orriak / Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten”**.

Ele bietara idatzita egon beharko du (euskaraz eta gaztelaniaz), eta ikusteko eta irakurtzeko moduko leku batean jarri beharko duzu. Letrak gutxienez 1 cm-koak.



Nolako da Erreklamazio-orria?

Erreklamazio-orria formulario bat da. Euskaraz eta gaztelaniaz dago, eta 3 ale kalkodun ditu:

- **Jatorrizko ale zuria**, Administrazioarentzat.
- **Kopia arrosa**, erreklamazioa jaso duen enpresarentzat.
- **Kopia berdea**, erreklamaziogilearentzat.



Zer egin, eskatzen baldin badidate?

Eman segituan. Ez ahaztu: **eman aurretik, zure enpresako datuak bete.**

Kontsumitzaileak, establezimenduan bertan, bere datuak bete, zer gertatu den azaldu, eta zer nahi duen adieraziko du.

Bada berariazko atal bat zuretzako, enpresa erreklamatu moduan **zure iritziz zer gertatu den azal dezazun.**

Erreklamazio-orria bete ondoren, **biek sinatu behar duzue.** Enpresa erreklamatuaren sinadurak (edo zigiluak) gauza bakarra adierazten du: jaso duela erreklamazioa; baina ez, inoiz ere ez, onartzen duela erreklamatuaren emandako bertsioa.

Kopia arrosa zuk gorde. Jatorrizko ale zuria eta kopia berdea kontsumitzaileak hartuko ditu: zuria, administrazioan aurkezteko (Kontsumobiden edo KIUB batean); eta berdea, egiaztagiri modura gordetzeko.



Erreklamazioa aurkeztu ostean, zeintzuk dira izapideak?

Kontsumoko organoak erreklamazioa aztertuko du. Erreklamazioa ebazteko eskumena beste administrazio-organoko bati dagokiola ikusten badu, azken horri bidaliko dio. Bestela, **gatazka konpontzen saiatuko da alderdien arteko adostasuna bilatuz**; horretarako, epe bat emango dio erreklamazioa jaso duen enpresari alegazioak adierazteko eta dokumentazioa emateko.

Gertakariak arau-hauste administratibotzat hartzen baditu, zehapen-espeditante bat ireki dezake.