

KONTSUMOKO ARBITRAJEA



Bilatu pegatina laranja



Zer da Kontsumoko Arbitraje-sistema?

Kontsumoko Arbitraje-sistema zera da, **kontsumitzaile edo erabiltzaileen** eta **enpresa edo profesionalen** artean sor daitezkeen **kontsumoaren arloko gatazkak konpontzeko** bide azkarra eta eraginkorra. Sistema erraza da, kontsumoko gatazkak auzibidera jo gabe konpontzeko aukera ematen duena.

Borondatezko prozedura da, bai kontsumitzailearentzat, bai enpresarentzat, eta **loteslea** ez ezik, bete beharrekoa ere bada bi aldeek sistema horretara jotzea adosten baldin badute. Alegia, arbitraje-hitzarmena sinatutakoan, epai judizial irmo baten eragin berbera du, eta bi alderdiak arbitraje-erabakia (laudoa) betetzera behartuta daude.

Gehienez ere 90 egunetan ebazten ditu gatazkak, eta **doakoa** da bi alderdientzat.

Kontsumoko Arbitraje Batzordea da kontsumo gatazka aztertzeaz eta ebazteaz arduratzen den administrazio-organoa. Organo horrek **independentziaz** eta **alderdikeriarik gabe** jarduten du.



Euskadiko Kontsumo Arbitraje Batzordea

📍 Santiago 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

☎ 945062170 - 945062171

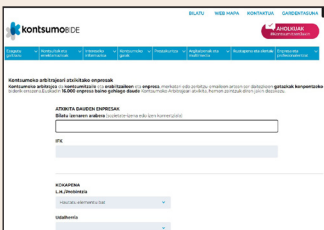
✉ junta-arbitral@kontsumobide.eus



Kontsumoko Arbitraje-sistemari atxikitzea

Euskadin, gaur egun, **17.000 enpresa eta profesional baino gehiago** daude kontsumoko Arbitraje-sistemari atxikita. Horrek adierazten du kontsumitzaileen eskubideak defendatzearekin konprometituta daudela eta, kontsumoko gatazkarik sortuz gero, prozedura hori onartzen dutela beren borondatez, gatazka konpontzeko.

Gatazka prozedura horri jarraikiz konpontzen dituzten enpresek kontsumoko arbitraje-sistemaren **bereizgarri ofiziala** (pegatina laranja) izaten dute ikusgai establezimenduan edo publizitatean. Bereizgarri horrek bermearen eta kalitatearen balio erantsia adierazten du.



www.kontsumobide.eus webgunean kontsultatu dezakezu sistemako kide diren **enpresen zerrenda**.



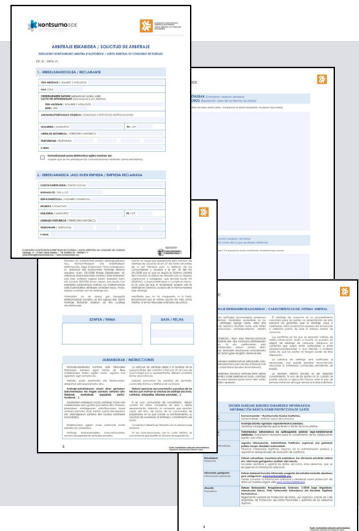
Arbitraje-Sistemaren funtzionamendua

1

Arbitraje-eskaera



Kontsumitzaile edo erabiltzaile batek arazo bat baldin badu enpresa edo profesional batekin **arbitraje-eskaera** aurkez dezake. Horretarako, eskaera-orria bete eta sinatu behar du, eta **Euskadiko kontsumitzaileen arretarako edozein bulegotan** (Kontsumobide, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB) eta Kontsumitzaileen Elkarteak) aurkeztu edo, bestela, **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean** zuzenean.



Eskabidean agertu behar dira:

- ✳ Gatazkan dauden aldean **identifikazio-datuak**.
- ✳ **Gertaeraren azalpena**, modu labur eta argian.
- ✳ Helburua zein den adieraztea, argi eta garbi: hau da, **zer lortu** nahi den, eta **zer diru-kopuru** eskatzen den.
- ✳ Enpresak jarritako erreklamazioari emandako **erantzuna**, eta erantzunik ez badago, komunikatzen saiatu izanaren egiaztatzea.
- ✳ Kontsumo-gatazkarekin erlazionatutako **dokumentuen foto-kopiak**, zer gertatu den aztertzen laguntzeko: fakturak, aurrekontuak, kontratuak, argazkiak...
- ✳ **Sinadura**.



Arbitraje-Sistemaren funtzionamendua

2

Izapideak egiteko onartzea



Arbitraje-eskaera aurkeztu ondoren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeak **aztertu** egingo du eta onartu edo ez **erabakiko** du.

3

Arbitraje-hitzarmena



Arbitraje-hitzarmena akordio bat da; akordio horren bitartez, enpresak eta kontsumitzaileak kontsumoko arbitraje-sistemaren **eraginpean** jartzea **erabakitzen dute**. Hori horrela dela, bi egoera posible daude:

- ✳ Enpresa Arbitraje-sistemari **atxikita** badago, arbitraje-hitzarmena **automatikoki** egiten da, eta erreklamatutako enpresak bidezko hartzen dituen alegazioak aurkez ditzake.
- ✳ Erreklamatutako enpresa sistemari **atxikita ez badago, 10 eguneko epean** kasu zehatz horretarako **arbitrajea onar dezan eskatzen zaio**. Borondatezko prozedura izaki, enpresak onartzen edo erantzuten ez badu, eskaera artxibatu egiten da. Egoera horren aurrean, kontsumitzaileak epaitegira jo dezake, eta auzi-eskea izapidetu.



4

Bitartekaritza



Enpresa atxikita badago edo arbitrajea onartzen badu, Kontsumoko Arbitraje-sistema bi alderdien arteko **bitartekaritza** egiten **saiatuko** da, **akordio** batera irits daitezen.



Arbitraje-sistemaren funtzionamendua

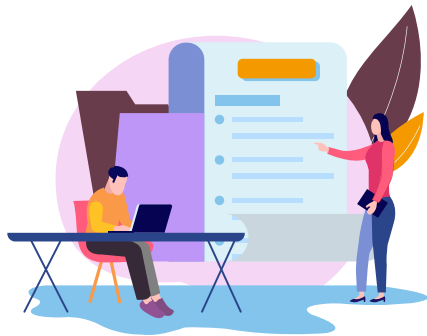
5

Entzunaldia



Adostasunik lortzen ez badute, **Arbitraje-organoa 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.



6

Arbitraje-laudoa



Entzunaldia burutu ostean, Arbitraje-organok **laudoa** (erabakia) ematen du eta, horren bitartez, aurkeztutako gatazka **ebazten du**.

Arbitraje-hitzarmena sinatu zenetik **gehienez ere 90 eguneko epean** eman beharko da laudoa.

Bi alderdiek **nahitaez bete behar** dute laudoa. Hortaz, alderdietako batek ez badu laudoa betetzen, beste alderdiak **derrigorrez betearaztea** eska dezake. Kasu horretan, lehen auzialdiko epaitegietan laudoa betearaztea eskatzeko beharrezkoa den dokumentazio guztia emango du Kontsumoko Arbitraje Batzordeak.

