

KONTSUMOKO ARBITRAJEA

Kontsumoko gatazkak
konpontzeko biderik
errazena

KONTSUMOKO
ARBITRAJEA



ARBITRAJE
DE CONSUMO



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



ZER DA KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMA?

Sistema sinplea eta judizioz kanpoko da, kontsumitzaileen eta enpresen artean sor daitezkeen gatazkak modu erraz eta eraginkorren konpontzeko balio duena.

Borondatezko prozedura da, bai kontsumitzailearentzat bai enpresarentzat, baina loteslea eta betearazlea, bi aldeek sistema honetara jotzea erabakitzen badute.

Gehienez ere 90 egunetan ebazten ditu gatazkak, eta doakoa da bi aldeentzat, kontsumitzailearentzat eta enpresarentzat.

Kontsumoko Arbitraje Batzordea da sistema honetako administrazio-organoa.



ENPRESAK KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMAREN KIDE IZATEA


Euskadin, 15.000 enpresa eta profesional baino gehiago dira sistema honen kide, eta horrek esan nahi du borondatez onartzen dutela prozedura hau, izan ditzaketen kontsumo-gatazka guztiak konpontzeko.

Erraza da jakitea zein enpresek konpondu nahi dituzten kontsumitzaileekin izan ditzaketen gatazkak sistema honen bidez. Guztiak dute Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bereizgarri ofiziala.


www.kontsumobide.eus webgunean ere kontsulta daiteke sistemako kide diren enpresen zerrenda.




NOLA FUNTZIONATZEN DU KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMAK?




Kontsumitzaile batek enpresaren batekin arazoren bat izan badu, arbitraje-eskabidea aurkez dezake. Horretarako, eskabide-inprimakia bete behar du eta Euskadiko Kontsumitzaileen Arretarako Bulegotan aurkeztu (Kontsumobide, KIUBak eta Kontsumitzaile-Elkarteak) edo, bestela, zuzenean jo dezake Euskadiko Kontsumo Arbitraje Batzordera.



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



Erreklamazioa aurkeztu zaion enpresa sistemako kide ez bada, arbitrajea onartzeko gonbit egingo zaio kasu zehatz honetarako, eta onartzen ez badu, artxibatu egingo da eskabidea, borondatezko prozedura delako.




Enpresak arbitrajea onartzen badu edo Arbitraje Sistemako kide bada, BITARTEKOTZA egiten saiatuko da aldean artean, adostasun batera irits daitezen.

Arbitraje-eskabidea:

- a) Bete gatazkan dauden aldeen identifikazio-datuak.
- b) Azaldu zer gertatu den modu labur eta argian.
- c) Adierazi helburua zein den, hau da, zer lortu nahi den, argi eta garbi, eta ekonomikoki kuantifikatu.
- d) Erantsi kontsumo-gatazkarekin erlazionatu-tako dokumentuen fotokopiak, zer gertatu den aztertzen laguntzeko (fakturak, aurrekontuak, kontratuak, argazkiak, ...).
- e) Sinatu eskabidea.


Kasu horietan, kontsumitzaileak justizia-auzitegietan egin dezake auzi-eskea. Horretarako, Euskadiko Kontsumitzaileen Elkarteren batetara jo dezake aholkularitza jasotzeko.




Adostasunik lortzen ez badute, ENTZUNALDI edo bilera bat egingo da, erreklamazioa aurkeztu zaion enpresaren, kontsumitzailearen eta Arbitraje-Elkargoaren artean.

Entzunaldian, kontsumitzaileak nahiz enpresak, kontsumogatazkari buruzko bere alegazioak eta asmoak adieraziko ditu, eta Arbitraje-Elkargoak egindako galderei erantzungo die.

Enpresak eta kontsumitzaileak ez dute nahitaez entzunaldira agertu behar, baina garrantzitsua da joatea beren interesak pertsonalki defenda ditzaten.



Arbitraje-Elkargoak beharrezkoa irizten badio, adituen probak egin daitezke. Adituaren txostena kontsumitzaileak edo enpresak eskatzen badu, eskatzaileak ordaindu beharko du horrek sortzen duen gastua.



Entzunaldia egin ondoren, Arbitraje-Elkargoak ARBITRAJEKO LAUDOA emango du. Horixe da azaldutako gatazkaren gainean Elkargoak hartutako erabakia. Laudoa nahitaez bete behar dute enpresak eta kontsumitzaileak.

Arbitraje-Elkargoa gatazkaren berri izan eta hura ebazten duen auzitegia da. 1-3 arbitrok osa dezakete, erreklamaturako zenbatekoaren arabera:

- 300€ baino gutxiago erreklamatu bada, arbitro bakarra eta Administrazioa izango da.
- 300€ baino gehiago erreklamatu bada, hiru arbitrok osatuko dute Arbitraje-Elkargoa: batek kontsumitzaile ordezkatuko du, besteak enpresa eta hirugarrenak Administrazioa.



+ INFORMAZIOA

Euskadiko Kontsumo Arbitraje Batzordea

Santiago 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945062170 - 945062171 Faxa: 945062143 junta-arbitral@kontsumobide.eus www.kontsumobide.eus