



# ERREKLAMAZIOAK ETA SALAKETAK



Kontsumobidek kontsumitzaileek aurkeztutako erreklamazioak edo salaketak jaso eta kudeatzen ditu

## ERREKLAMAZIOAK

### Bitartekaritza



Kontsumo-gatazka bat erreklamaten denean, Kontsumobide alderdien artean (kontsumitzailea eta enpresa) **bitartekaritza egiten saiatuko da**, gatazka konpontzeko akordio batera iritsi ahal izan daitezen.

Bitartekaritza egiten duen bitartean erreklamaturako erakundeak kontsumo arloko **arau-hausteren bat** egin duen zantzurik aurkitzen baldin badu, Kontsumobidek gertaerak aztertuko ditu, eta beharrezkoa izanez gero, **zigor-neurriak** hartuko ditu.

### Arbitrajea



Bitartekaritza egiterik ez baldin badu eta enpresa kontsumo arloko arbitraje-sistemara atxikita baldin badago, Kontsumobidek **arbitraje-zerbitzua eskaintzen du**. Horren bidez, auzia ebatziko duen arbitraje-elkargoak alderdiei biltzeko eskatu eta entzuten die eta ekitatez erabakitzen du.

## SALAKETAK



Desegokitzat jotzen diren enpresa-jarduerekin lotutako salaketen kasuan, Kontsumobidek, egokitzat jotzen badu, salatutako gertaerak **ikertu eta aztertzen ditu**, baita arau-hauste egozgarriak eragin ditzaketen jarduerak egin diren ere, eta **beharrezko neurriak hartzen ditu**.

### Non aurkeztu?

- Kontsumobideren **lurralde-bulegoetan**.



**VITORIA-GASTEIZ**  
Santiago 11.  
Tel.: 945062161

**DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN**  
Easo 10.  
Tel.: 943022547

**BILBAO**  
Alameda Rekalde 39A.  
Tel.: 944031473

- Kontsumitzaileak informatzeko udal bulegoetan (**KIUB**), halakoak dauden udalerrietan.
- Online: **www.kontsumobide.eus**.