



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.: 900 840 120

DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN
Easo 10.
Tel.: 900 840 120

BILBAO
Alameda Rekalde 39A.
Tel.: 900 840 120

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