



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ERREKLAMAZIO-ORRIA
HOJA DE RECLAMACIONES

Nº 000000 Zk.

1. ERREKLAMAZIOGILEA / PERSONA RECLAMANTE

Izen-abizenak / Nombre y apellidos		NAN / DNI	
Helbidea / Domicilio			
Udalerría / Municipio		PK / CP	LH / TH
Telf. 1	Telf. 2	E-mail	

2. GERTAERAK / HECHOS (Gertaeren azalpen zehatza / Exposición clara de los hechos ocurridos) *

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. XEDEA / PRETENSIÓN (Lortu nahi duzunaren azalpen zehatza, diru kopuru zehatza barne, dirua eskatzekotan / Exposición clara de lo que se desea obtener, incluida la cantidad económica concreta, en su caso) *

.....

.....

.....

.....

4. ATXIKITAKO AGIRIAK / DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

<input type="checkbox"/> Kontratuak / Contratos	<input type="checkbox"/> Argazkiak / Fotografías	<input type="checkbox"/> Ordainagiriak / Recibos
<input type="checkbox"/> Txostenak / Informes	<input type="checkbox"/> Fakturak / Facturas	<input type="checkbox"/> Beste batzuk / Otros

5. ERREKLAMAZIOA JASO DUEN ENPRESA / EMPRESA RECLAMADA

Izen komertziala / Nombre comercial	NAN edo IFZ / DNI o NIF
Baltzu-izena / Razón social	Helbidea / Domicilio
Udalerría / Municipio	PK / CP
	LH / TH
Telf.	Fax
	E-mail

6. ERREKLAMAZIOA JASO DUEN ENPRESAREN ALEGAZIOAK / ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA *

.....

.....

.....

.....

Antes de firmar el presente documento lea las condiciones sobre tratamiento y protección de datos al dorso.
Antes de firmar el presente documento lea las condiciones sobre tratamiento y protección de datos al dorso.

IZENPEAK / FIRMAS	DATA / FECHA
--------------------------	---------------------

Erreklamaziogilea / Persona reclamante Erreklamazioa jaso duen enpresa / Empresa reclamada

Erreklamazioa jaso duen enpresarentzako alea / Ejemplar para la empresa reclamada

* Lekua txiki geratzen bazaizu, erantsi orriak. / Si el espacio le resulta insuficiente, incorpore hojas anexas

Erreklamazio-orriak

Inprimaki normalizatu bat da, **derrigorrezkoa** Euskadin ondasunak merkaturatu edo zerbitzuak ematen dituzten enpresa, merkataritza-establezimendu eta profesional guztientzat, baita etxeko zerbitzuak ematen dituztenentzat ere (3* art.).

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen **eskura** egon behar du, erreklamatzeko eskubideaz baliatu ahal izan daitezen, eta, hartara, desabantaila-egoerak, mendekotasunekoak edo babesgabeziak saihesteko.

Kontsumobideko lurralde-zerbitzuetan zein online eros daitezke, www.kontsumobide.eus helbidean.

Ikusteko moduan iragarri behar da erreklamazio-orriak daudela (5* art.).

Hiru kopia kalkagarri dituen dokumentu bat da:

- ◆ **Zuria, erreklamatzailerak Administrazioari emateko.**
- ◆ **Berdea, erreklamatzailerentzat.**
- ◆ **Arrosa, erreklamazioa egin zaion enpresa edo merkataritza-establezimenduentzat.**

Erreklamazioa egin zaion enpresarentzako espazioa:

1. Orria betetzeak eta sinatzeak **ez du esan nahi erreklamazioa onartzen denik** (7* art.).
2. Egokituz jotako alegazioak egin daitezke.
3. Erreklamazioa egin zaion enpresak edo establezimenduak espazio hori **ez betetzeak ez du erreklamazioa geldiarazten ez baliogabetzen**, baina kontsumitzailearen eskubideak zaintzeko gogo gutxi erakusten du.

Enpresak halakorik **ez badu edo eman nahi ez baditu**, erreklamatzailerak **salaketa edo erreklamazioa** aurkez dezake (6* art.).

Enpresak bere identifikazioari buruzko datuak bete beharra dauka (7.1 art.).

* Arautegia: 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa (2014ko uztailaren 15eko EHAA).

Hojas de reclamaciones

Es un **formulario normalizado obligatorio** para todas las empresas, establecimientos comerciales, profesionales... que comercialicen bienes o presten servicios en el País Vasco, incluidos los prestadores de servicios a domicilio (art. 3*).

Deben **estar a disposición** de las personas consumidoras y usuarias para facilitar el ejercicio de su derecho a reclamar con el objeto de corregir situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Se pueden adquirir en los propios Servicios Territoriales de Kontsumobide o mediante la compra online en la web www.kontsumobide.eus.

Hay que **anunciar de forma visible** la existencia de hojas de reclamaciones (art. 5*).

Es un documento con tres copias autocalcales:

- ◆ **Color blanco**, para que la **persona reclamante la entregue** a la Administración.
- ◆ **Color verde**, para la persona reclamante.
- ◆ **Color rosa**, para la empresa o establecimiento comercial reclamado.

Espacio habilitado para la empresa reclamada:

1. Rellenarlo y firmar la hoja **no presupone en absoluto la aceptación** de la reclamación (art. 7*).
2. Se pueden realizar las alegaciones oportunas.
3. En caso de que la empresa o establecimiento reclamado **no rellene** dicho espacio, **no paraliza ni invalida** la reclamación, pero muestra **poca disposición** a preservar los derechos de la persona consumidora.

Si la empresa **no dispone** de ellas o **se niega a facilitarlas**, la persona reclamante puede presentar una **denuncia o reclamación** (art. 6*).

La empresa está obligada a cumplimentar los datos relativos a su identificación (art. 7.1).

* Normativa: Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias (BOPV 15 de julio de 2014).

Datuen babesari buruzko oinarrizko informazioa / Información básica sobre Protección de Datos	
Arduraduna / Responsable	Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo
Xedea / Finalidad	Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuan aurkeztutako erreklamazio, kexa eta salaketen erregistroa eta izapidetza. Registro y tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas ante Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
Legitimazioa / Legitimación	Lege-obligazio bat betetzea. / Cumplimiento de una obligación legal.
Hartzaileak / Destinatarios	Datuak ez zaizkio beste inori lagako, legez behartuta ez bada. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
Eskubideak / Derechos	Datuetan sartzea, datuak zuzentzea eta ezerezteza, bai eta beste zenbait eskubide ere, informazio gehigarrian azalduak. Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Informazio gehigarria / Información adicional	Datuen babesari buruzko informazio gehigarria eta xehea duzu gure web-orrian: http://www.kontsumobide.eus/datuenbabesa Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: http://www.kontsumobide.eus/protecciondatos