

REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke!  
Kontsumo-gatazkak  
nola konpondu



# Zuri gerta dakizuke!

## KONTSUMO GATAZKAK KONPONTZEA

Kontsumoko Arbitraje Sistema Justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du. Kontsumitzaileak abiarazi behar du beti arbitraje-prozedura, arbitraje-eskari bat aurkeztuta. Arbitro Taldeak ezin du 4 hilabete baino gehiago eman, izendatzen denetik hasita, alde biek bete beharko duten laudoa erabakitzeko. Arbitraje-laudoa botoen gehiengoaren bidez erabakiko da eta lehendakariaren botoak ebatziko ditu berdinketak. Erabaki hori laudoan bertan adierazitako epean bete beharko da.

Horrela gertatu ezean, laudoa eman den tokiko Lehen Auzialdiko Epailearen aurrean, hura betearaztea eska daiteke.



Publizitatearen ingurukoa da gaur deskribatzen dugun kasua.

Prentsan argitaratutako publizitate-iragarki baten bidez, lana eskaintzen zuen aldi baterako enpresa bati, prestakuntza-kontratu bat bertan behera uzteko eskatzekoa da.

## Kasuaren azalpena

Eskatzailea, prentsan lana iragartzen zuen Aldi Baterako Enpresa baten iragarkia ikusi ondoren, enpresa horrekin jarri zen harremanetan. Lanean hasi baino lehen, prestakuntza-ikastaro bat egin behar zen, eta enpresarekin izandako elkarrizketan argi eta garbi gelditu zen eskatzailearen herritartasuna eta gatzelaniaz ez zuela oso ondo hitz egiten. Nolanahi ere, eskatzaileak prestakuntza-kontratu bat sinatu zuen, eta aldi berean, berori finantzatzeko kontsumo-mailegu bat.

Eskatzaileak hizkuntza ulertzeko arazo larriak zituen, ez zuen jakin zer-nolako dokumentazioa sinatzen ari zen. Sinatu eta hiru egunetara, eta sinatu zuenaren berri izan ondoren, enpresarengana jo zuen berriro ere, hizkuntza-arazoak medio, ikastaroa egiteko izango zituen zailtasunak zirela-eta, kontratua deuseztatzeraz. Enpresak kontratua ez zuela deuseztatuko eta, eskatzailea Europar Batasuneko herri kide batekoa ez zenez, eskaintako lanpostua

# Zuri gerta dakizuke!

Enpresaren erantzuna jaso ondoren eta berori Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zegoenez, bere hiriko KIUBera joan eta, gatazkak konpontzeko bide honen bidez, erreklamazioa izapidetzeko eskatu zuen.

Enpresak, besteak beste, honako alegazio hauek egin zituen: batetik, ikasle guztiek ikastaroari buruzko informazioa jasotzen dutela eta ikastaroaren edukiari buruzko materiala ematen zaiela, eta bestetik, eskatzailea kontratua sinatu eta hiru egunetara zentro horretara joan zela, hizkuntza zela-eta, ikastaroa egiteko zailtasunak izango zituela jakinaraztera, baina ez zuela baja eskatu.

## Arbitraje-erabakia

Arbitraje-Elkargoak emandako laudoak adierazten du, prestakuntza eta maileguko kontratua deuseztatu egin behar dela, eta

erreklamazioa jaso duen enpresak eskatzaileak ordaindutako zenbateko guztiak itzuli behar dituela, hala nola, matrikularen zenbatekoa, eta gainera, mailegua kitatzeak sor ditzakeen gastu guztiak ere.

Arbitraje-elkargoaren ustetan, eskatzaileak jasotako informazioa eskasa zen, kontsumo-mailegu bat sinatu zuela ez zekiela ulertzen baitu. Gainera, bere aburuz, prestakuntza-ikastaroa sinatu eta hiru egunetara, enpresarengana hizkuntza-arazoak izango zituela eta ikastaroa egiteko gai ez zela izango jakinaraztera joateak, kontratua deuseztatzeko nahia adierazten du eta, horrexegatik, deuseztapena kontratuan ezarritako epeen barruan egin zela ulertzen da.



**EUSKADIKO KONTSUMOKO  
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE  
CONSUMO DE EUSKADI**