

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ZURI GERTA DAKIZUKE

Kontsumoaren Inguruko Oinarrizko Nozioak



KONTSUMOBIDE ALDIZKARIA 2013

ZK. 17



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

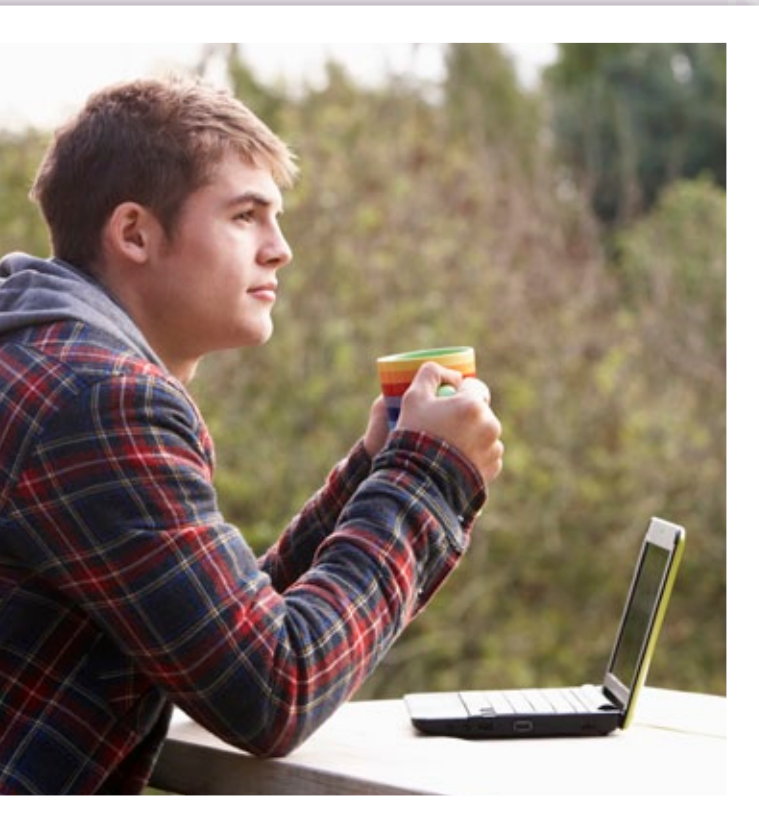
Telefonia, merkataritza elektronikoa, etxebizitza, establezimenduz kanpoko erosketak... Kontsumitzaileen eskura dauden bideetatik ebatzi beharreko milaka kontsulta eta erreklamazio jasotzen ditu Kontsumobidek hainbat eremutatik. Ikus dezagun kasu praktiko baten bidez zein diren erreklamazio-bide horiek.

Kasuaren deskribapena:

Erreklamitzaileak PC bat erosi zuen, eta bere grabazio-estudioan zein ordenagailu pertsonal gisa erabiltzeko behar zuela ohartarazi zion establezimenduari. Erosi eta hilabete batzuetara, kontsumitzaileak ordenagailua konpontzeko eskatu zuen, bozgorailuen hurbiltasunagatik magnetizazio-arazo bat sortu omen baitzen. Geroago, konponketa gehiago egin behar izan ziren. Besteak beste, plaka nagusia aldatu eta sistema eragile berria instalatu behar izan zen. Hala ere, arazoak bere horretan jarraitzen zuela adierazi zuen kontsumitzaileak.

Establezimenduak adierazi zuen arazoak konpondu zituela eta kontsumitzaileari ekipoa bozgorailuetara ez hurbiltzeko ohartarazi ziola (magnetizazioa saihesteko).

Bi alderdien artean akordiorik lortu ez zenez gero, Kontsumobidek, kasua Arbitraje Sistemara eramateko proposamena egin zien.





Ebazpena:

Arbitro taldeak, bi alderdien frogak aztertu eta alegazioak entzun ondoren, erabaki zuen ordenagailuak ez zituela asetzen kontsumitzaileen erosi aurreko premiak, eta establezimenduak plaka nagusi eta sistema eragile berria instalatu beharko zizkiola. Gainera, instalazio berrien funtzionamendua erreklamantzaileen aurrean egiaztatatu beharko ziren.

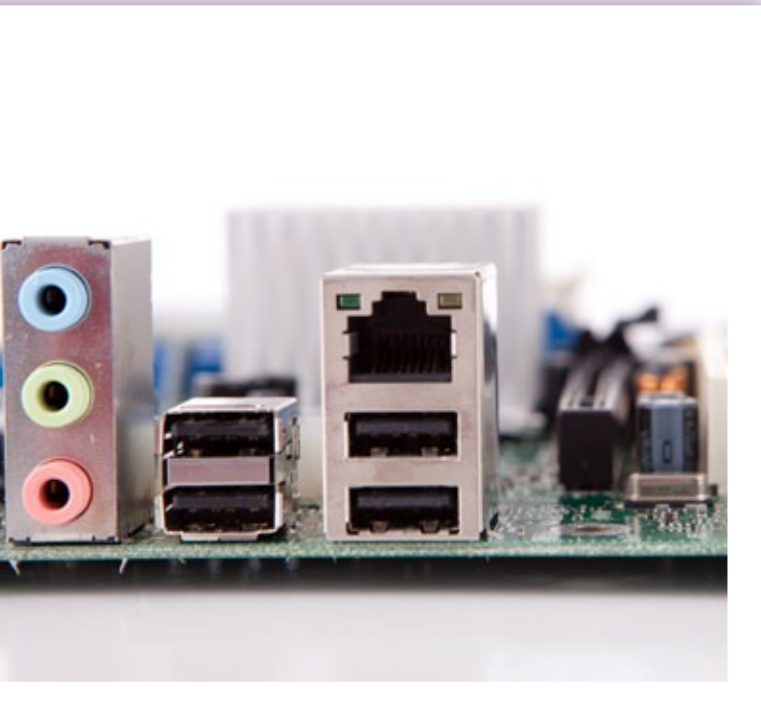
Gerta daitezkeen kasu ugarien adibide bat da hori. Adiskidetasun-bideak porrot egin duela kontuan hartuta, gatazkaren konponketa Arbitraje Sistemaren bidez lortu da, baina beti ez da horrela izaten.

Ondoren, ikus dezagun kontsumogatazka bat konpontzeko gomendatutako urrats-sekuentzia:

1° Enpresara joatea

Adiskidetasuneko akordio bat lortzen saiatzeko, erreklamantzaileak hasieran egin duen bezala. Askotan, establezimenduak bide horretatik saiatzen dira arazoa konpontzen. Izan ere, kalitatezko zerbitzuaren adierazle izateaz gain, bezeroen konfiantza handiagotzen du. Gainera, ez da beharrezkoa Administrazioaren esku hartzea.

Hala ere, zenbaitetan emaitza ez da ona izaten. Kasu horietarako, administrazio-bidera jotzea da hurrengo aukera.





2º Erreklamazio bat egitea.

Gatazka kontsumo-erakundeak erreklamatzailaren eta erreklamatuak erakundearen artean bitartekotza-lanak eginez konpontzeko balio du. Hasteko, ondasunak merkaturatzen edo zerbitzuak ematen dituen enpresa orok izan behar duen "erreklamazio-orria" eskatzen da establezimenduan.

Hiru orri autokalkagarri osatuta dago erreklamazio-orria (zuria izapideak egiteko, berdea kontsumitzailearentzat eta arrosa establezimenduarentzat). Demandaren aldeko frogaren guztien kopia bat aurkeztuz eta asmoa idatziz bete behar da erreklamazio-orria. Kontsumobidek erreklamazio-orriaren eredu bat deskargatzeko aukera eskaintzen du, baita erreklamazio-orria online betetzeko aukera ere, www.kontsumobide.net web-orriaren bidez (sektorea: Kontsultak eta erreklamazioak/Egin zure erreklamazioa online).

Erreklamazio-orria sinatu egin behar da izapidetzen hasteko, eta enpresak ere eskubidea du Administrazioa kasua modurik egokienean konpontzen saiatu aurretik bere alegazioak planteatzeko.

Erreklamazio-orriaren jatorrizkoa (zuria) kontsumo-bulego batean aurkeztu behar du kontsumitzaileak izapidetzeko, hau da, Kontsumobiden edo KIUB (Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego) batean.





Bitartekotza bidez akordiorik lortzen ez bada:

3º Kontsumoko Arbitraje Batzordera joatea eta arbitraje bat eskatzea.

Gatazkak konpontzeko borondatezko prozedura bat da. Bizkorra, doakoa eta auzibidetik kanpokoa da. Gainera, hartzen den erabakia edo laudoa loteslea eta betearazlea da, hau da, bi alderdiek nahitaez bete beharrekoa.

Establezimendua atxikita badago, bereizgarri ofiziala erakutsi ahal izango du, eta gatazkak konpontzeko borondatea bermatuko du horrek.

Arbitraje-eskaera kontsumitzaileak hasi behar du eskabidea kontsumo-erakunde batean aurkeztuta, eta Arbitraje Batzordeak kasua aztertu eta izapidetzeko onartzen duen ala ez erabakiko du.

Eskaera-formularioa lortzeko, dagokion Arbitraje Batzordera edota Kontsumobideren web-orrira

jo daiteke. Arestian proposatutako kasuan, ordenagailu-denda Arbitraje Sistemari atxikita dago. Horrek esan nahi du enpresak borondatez eta aldez aurretik onartu duela kontsumitzailearekin dituen desadostasun guztiak Sistema horren bidez konpontzea.

Gatazka honetan emaitza kontsumitzailearen aldekoa izan da.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Dena dela, borondatezko prozedura denez gero, enpresak arbitrajea onartzen ez badu ez da aukera hori izango, eta honako hau izango da geratuko den alternatiba bakarra:

4° Auzibidera jotzea, hau da, auzitegietara jotzea.

Kasu honetan, lehen auzialdiko epaitegietan planteatu behar da eskaera. Erreklamaturako diru kopurua 2.000 euro baino txikiagoa bada, "hitzezko epaiketa" izenekoa egiten da.

Aukera horretara iristea erabakitzen bada, lagungarria izan daiteke alde aurretik **kontsumitzaileen elkarte** batera joatea. Izan ere, kontsumitzailea bazkide bihurtzeko baldintza bakarra ezarriz, elkarte horiek doako aholkularitza eskaini eta kasua aztertzen dute, zer aukera dauden ikusteko. Gainera, arrakasta lortzeko moduko kasuetan, hitzezko epaiketarako doako defentsa eskaintzen dute, betiere erreklamazioak 2.000 eurora iristen ez badira.

