



HITZARMENA GIZARTE ESKUBIDEETAKO, KONTSUMOKO ETA 2030 AGENDAKO MINISTERIOAREN ETA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO TURISMO, MERKATARITZA ETA KONTSUMO SAILAREN ARTEAN, KONTSUMO-ARBITRAJEA GARATZEKO BERE LURRALDE-EREMUAN.

Madrilén, sinadura elektronikoaren egunean.

BILDU DIRA:

Alde batetik, Pablo Bustinduy Amador jauna, Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako ministroa, Gobernuako ministroak izendatzen dituen azaroaren 20ko 835/2023 Errege Dekretuaren bidez egindako izendapenaren arabera, eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 61.k) artikulua ezarritakoari jarraikiz.

Eta, bestetik, Javier Hurtado Domínguez jauna, Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburua, Lehendakariaren ekainaren 24ko 32/2024 Dekretuaren bidez izendatua, Autonomia Estatutuaren 33.2 artikulua eta Jaurlaritzaren ekainaren 30eko 7/1981 Legearen 8.b) artikulua ematen dizkieten eskuduntzen arabera, 2025eko ekainaren 10eko Gobernu Kontseiluaren Erabakiaren bidez Hitzarmen hau sinatzeko ahalmena du.

Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioaren izenean eta hura ordezkatzuz dihardu lehenak, eta Euskal Autonomia Erkidegoaren izenean eta hura ordezkatzuz bigarrenak.

Nork bere ahalmenak erabiliz, sinatzaileak hemen agertu eta honako hau

ADIERAZTEN DUTE:

Konstituzioaren 51. artikulua botere publikoei eskatzen die kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa bermatzeko, prozedura eraginkorren bitartez haien segurtasuna, osasuna eta interes ekonomiko legitimoak babestuz.

Konstituzioaren agindua betetzeko, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bateginak (azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartua berau) Kontsumoko Arbitraje Sistemaren araubide juridikoa ezartzen du Lehen Liburuko V. tituluaren II. kapituluaren, eta Gobernuari ahalmena ematen dio erregelamendu bidez ezar ditzan haren antolaketa, kudeaketa eta administrazioa, bai eta gatazkak ebazteko prozedura ere.





Agindu horren arabera, Gobernuak Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Erregelamendua onartu zuen, otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuaren bidez. Hala, bertan kontsumo-arloko gatazkak berehala eta arin konpondu ahal izateko bidea ezarri zuen, alderdiei aitortu behar zaizkien bermeak eta eskubideak kaltetu gabe.

Hamasei urte baino gehiago igaro ondoren, Erregelamendu horren ordeztailaren 23ko 713/2024 Errege Dekretua ezarri zen, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Erregelamendua onartzen duena. Azken horrek aurrekoari jarraitutasuna eman zion, baina Kontsumoko Arbitraje Sistema egokitu egin zuen Europar Batasunean eta Estatuan onartutako arau berrien arabera.

Horrez gain, azaroaren 2ko 7/2017 Legeak osatzen du Kontsumoko Arbitrajearen lege-esparrua, lege horren bidez txertatzen baita Espainiako ordenamenduan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa. Hala, haren arabera, Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioari dagokio, Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiaren bitartez, Kontsumoko Arbitraje Sistema antolatzea eta kudeatzea, horrela ezartzen baita 209/2024 Errege Dekretuaren 7. artikuluko 2. ataleko b letran (209/2024 Errege Dekretua, otsailaren 27koa, zeinaren bidez garatzen baita Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioaren oinarritzko egitura organikoa).

2021eko ekainaren 3ko Hitzarmenaren bidez, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen aurretiazko tituluaren VI. kapituluan ezarritakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordea eratu zen (aurrerantzean, Arbitraje Batzordea), eta ordutik aurrera lan handia egin da EAEko lurralde-eremuan kontsumoko gatazkak konpontzeko.

Horrela, bada, Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioak eta Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak uste dute kontsumitzaileei gatazkak konpontzeko bitarteko eraginkorra eman behar zaiela, eta, Batzordea eratu zenetik izandako esperientzia positiboa izan dela kontuan hartuta, komeni dela Arbitraje Batzordeari jarraipena ematea. Ondorioz,

HAU ERABAKITZEN DUTE:

Lehenengoa.- Hitzarmenaren xedea.

Hitzarmen honen xedea da zehaztea Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak —Gasteizen dauka egoitza— Euskal Autonomia Erkidegoa duela lurralde-eremu, eta, hala, lehentasunez arduratuko dela lurralde-eremu horretako kontsumitzaile eta erabiltzaileek legeztartutako eskubideak erabiliz jarritako erreklamazioez, bat etorrita Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Erregelamenduan —uztailaren 23ko 713/2024 Errege Dekretuaren bidez onartua— ezarritako eskumen-irizpideekin eta prozedurarekin.





Bigarrena.- Alderdien konpromisoak:

1 – Euskal Autonomia Erkidegoak kontsumoko arbitraje instituzionalaren kudeaketa eta administrazioa bultzatuko ditu Arbitraje Batzordearen bidez, bere lurralde-eremuan, eta Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiari eskatuko dio, halakorik ez badu, eta hitzarmen hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako entitate gisa akreditatzeko, azaroaren 2ko 7/2017 Legean aurreikusitakoarekin bat etorrira (lege horren bidez txertatzen da Espainiako ordenamenduan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa).

2 – Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioak, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailarekin lankidetzan, elkarrekin informazioa trukatzeko sistema bat ezarriko du, Kontsumoko Arbitraje Sistemak egokiro jardun dezan.

3 – Euskal Autonomia Erkidegoak Arbitraje Batzordeko lehendakariaren eta idazkariaren izendapenari buruzko informazioa emango du, baita Batzordearen jarduerari buruzko beste edozein datu ere. Horretarako, zehazten diren ereduak eta txostenak beteko ditu.

4 – Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030 Agendako Ministerioak eta Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan Kontsumoko Arbitraje Sistema garatzeko behar den aholkularitza teknikoa eta juridikoa emango dute.

5 – Erakunde sinatzaileek konpromisoa hartzen dute Kontsumoko Arbitraje Sistema zabaltzeko, bai herritarrek, oro har, bai enpresek eta inplikaturako eragile ekonomikoek horren berri izan dezaten eta atxikitze eskaintza publikoak susta daitezen.

Hirugarrena.- Finantza-konpromisorik ez hartzea.

Hitzarmen hau lankidetzajarduerak bat da, eta ez du finantza-konpromisorik sortuko ezein alderdientzat.

Laugarrena.- Azkentzeko arrazoiak eta ez-betetzeen ondorioak.

Hitzarmen hau azkendu egingo da baldin eta bere xedea osatzen duten jarduerak betetzen ez badira edo hura indarririk gabe uzten duen arrazoiaren bat gertatzen bada, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 51.2 artikuluan ezarritakoaren arabera. Honako hau dio, hitzez hitz:

- a) Hitzarmenaren indarraldia amaitzea eta hura luzatzeko erabakirik ez hartzea.
- b) Sinatzaile guztiek aho batez hala erabakitzea.
- c) Sinatzaileetako batek bere gain hartutako betebeharrak eta konpromisoak ez betetzea. Halakoetan, alderdietako edozeinek errekerimendu bat jakinarazi ahalko dio betebeharrak edo





konpromisoak bete ez dituen alderdiari, epe jakin baten barruan bete ditzan betegabetzat jotako betebeharrak edo konpromiso horiek. Errekerimendu hori Jarraipen Batzordeari jakinaraziko zaio.

Errekerimenduan adierazitako epea igaro eta bete ez baditu, errekerimendua igorri zuen alderdiak beste alderdi sinatzaileari jakinaraziko dio badagoela hitzarmena suntsitzeko arrazoi bat, eta ulertuko da hitzarmena suntsituta dagoela.

d) Hitzarmenaren deuseztasuna deklaritzen duen erabaki judiziala.

e) Aurrekoak ez diren beste arrazoi guztiak, hitzarmenean edo beste lege batzuetan jasota badaude.

Bai eta hauek ere:

f) Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzendaritza —kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa— Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen duen azaroaren 2ko 7/2017 Legean ezarritakoaren arabera auzien ebazpen alternatiborako entitate gisa akreditazioa lortu ez izana edo akreditazio hori galdu izana.

g) Alderdietako edozeinek aldeztu aurretik eta modu arrazoituan hitzarmena salatzea. Kasu horretan, salaketa egin duen alderdiak beste alderdiari jakinarazi beharko dio, gutxienez hiru hilabeteko epean, dagokion aurreabisuaren bidez.

h) Alderdietako bat desegin edo ezabatzea.

Hitzarmena burutu eta suntsiarazten bada, likidatu egingo da, alderdi bakoitzaren betebeharrak eta konpromisoak zehazteko. Hitzarmena aldeztu aurretik suntsiarazten bada, abian diren jarduketak amaitzeko moduari buruzko erabakia hartuko du Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 52.3 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

Alderdiaren batek bere betebeharrak urratu dituelako azkentzen bada hitzarmena, ez da kalte-ordainik sortuko.

Bosgarrena.- Jarraipen-batzordea.

Hitzarmen honen jarraipena eta kontrola egiteko, Jarraipen Batzordea eratu da. Batzorde hori bere funtzioa betetzeko beharrezkoa den maiztasunaz edo alderdietako batek hala eskatzen duenean bilduko da. Edonola ere, hitzarmena eraginkor bihurtzen denean gutxienez bilera bat egin beharko du. Bilera horiek bitarteko telematikoen bidez egin ahal izango dira. Erakunde sinatzaile bakoitzeko ordezkari batek osatuko du Batzordea, eta idazkaria Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiko funtzionario bat izango da.

Hitzarmen honetan aurreikusi gabeko alderdietan, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen atariko tituluko II. kapituluko 3. sekzioan kide anitzeko organoetarako xedatutakoa izango da Jarraipen Batzordearen funtzionamendu- eta antolaketa-araubidea.

Batzorde hori arduratuko da hitzarmenaren ondoriozko ekintzen jarraipena eta balorazioa egiteaz nahiz hitzarmena interpretatu eta betetzeko orduan sor daitezkeen arazoak konpontzeaz.





Seigarrena.- Hitzarmenaren aldaketa.

Hitzarmen hau aldatzeko, sinatzaileek aho batez eta idatziz hartu beharko dute erabakia. Aldaketa helburu horrekin sinatutako eranskin batean formalizatuko da, lege ezarritako baldintzak betez, eta ezinbestekoa izango da urriaren 1eko 40/2015 Legearen 50. artikuluan aurreikusitako aldez aurreko baimena edukitzea.

Zazpigarrena.- Hitzarmenaren eraginkortasuna eta indarraldia.

Hitzarmen honek alderdien baimena beharko du, eta formalizatzen denetik 5 egun balioduneko epean inskribatu beharko da Lankidetza Organo eta Tresnen Estatuko Erregistro Elektronikokoan, eraginkorra izan dadin, urriaren 1eko 40/2015 Legearen zazpigarren xedapen gehigarrian ezarritakoari jarraikiz. Era berean, Estatuko Aldizkari Ofizialean ere argitaratuko da, formalizatzen denetik hamar egun balioduneko epean.

Hitzarmen honek lau urteko indarraldia izango du, eta, alderdiek hala adosten badute, luzatu ahal izango da, hitzarmena amaitu baino lehen, gehienez ere beste lau urtez. Hitzarmen honi erantsita formalizatuko da luzapena.

Zortzigarrena.- 2021. urtean sinatutako hitzarmena indargabetzea.

Alderdi sinatzaileek adostu dute, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 51.2.b) artikulua arabera, Erregistroan inskribatzen denetik aurrera hitzarmen honek osorik ordezkatzeko duela alderdiek 2021eko ekainaren 3an sinatu zutena, eta, beraz, azken hori indarrrik gabe, likidatuta eta iraungita geratzeko dela.

Bederatzigarrena.- Araubide juridikoa eta auzigaiak.

Hitzarmen honek izaera administratiboa du, ez kontratuzkoa, eta, bertan xedatu gabeko gainerako alderdi guztiak arautzeko, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen atariko tituluaren VI. kapituluaren xedatutakoari jarraituko zaio. Alderdiek konpromisoa hartzen dute Jarraipen Batzordean ebazteko adiskidetasunez desadostasun guztiak: bai hitzarmen honen interpretazio, garapen, aldaketa nahiz ebazpenari buruzkoak, bai eta hitzarmena aplikatzeak eragin ditzakeen ondorioei buruzkoak.

Hitzarmena garatzeko eta betetzeko orduan sortzen diren auzigaiak, Jarraipen Batzordeak ebazten ez baditu, Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioa arautzen duen uztailaren 13ko 29/1998 Legearen mende geratzeko dira.





Hamargarrena.- Hizkuntzaren prebalentzia-klausula.

Hitzarmenaren testuaren interpretazioari buruzko zalantzarik izanez gero, gaztelaniazko bertsioak izango du lehentasuna.

Hamaikagarrena.- Datu pertsonalen babesa.

Alderdietako bakoitzak bete egingo du datu pertsonalaren babesaren gainean indarrean den legedia, honako hauetan jasoa: 2016/679 Erregelamendu Europarra, apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen; 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa; eta hura garatzen duen araudia. Datu pertsonalak tratatu behar badira, datuok hitzarmen hau sinatzean alderdien artean sortzen diren konpromisoak bete eta mantentzeko soilik erabili ahalko dituzte bi alderdiek. Bi alderdiek bermatuko dute beste alderdiari emandako datuak legezko eran lortu direla, eta egokiak, bidezkoak eta mugatuak direla tratamendurako. Undécimo.- Protección de datos de carácter personal.

Eta, horrekin ados daudela adierazteko, eta hitzartutako guztia behar bezala jasota uzteko, hitzarmen honen alderdiek, akreditatutako ordezkarien bidez, hitzarmen hau sinatu dute, sinadura elektronikoan adierazitako datan.

GIZARTE ESKUBIDEETAKO,
KONTSUMOKO ETA 2030 AGENDA KO
MINISTERIOAREN IZENEAN,

Gizarte Eskubideetako, Kontsumoko eta 2030
Agendako ministroa,
Pablo Bustinduy Amador

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAREN
IZENEAN,

Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko
sailburua,
Javier Hurtado Domínguez.

