

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KONTSUMO ARBITRAJEA

Gaia

Eskubideak eta betehearrak

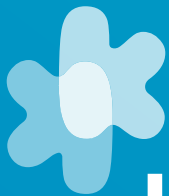
Zuri Gerta Dakizuke



KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA

2014

19 zk.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GAIA

Kontsumoko Arbitraja



KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA

2014

19 zk.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Telefonia-operadoreren batek bidegabez kobratu al dizu inoiz? Saldu al dizute produktu akastunik? Izan al duzu arazorik gas-konpainiarekin? Horrelako egoera batean nahasita ez egotea da normalena, baina, zenbaitetan, produktuek eta zerbitzuek ez dute betetzen beharrezkoa den kalitate-bermea edo prestazio-maila.

Gatazka

Produktu baten kalitate-bermea edo zerbitzu baten prestazio-maila betetzen ez denean edo gaizki betetzen denean, enpresara jotzen dugu arazoa konpontzera.

Edonola ere, merkataritza-establezimendu bateko erakuslehoan, publikizitatean edota web-orrian "Arbitrajeari atxikia. Kontsumoko arbitrajea" testua duen bereizgarri laranja hau agertzen bada, enpresak kontsumo-gatazkak biderik bizkorrenetik eta eraginkorrenetik, hots, kontsumoko arbitrajearen bitartez, konpontzeko konpromisoa hartu duela esan nahi du horrek, eta komeni da jakitea.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Eusko Jaurlaritza

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ARBITRAJEARI ATXIKIA ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



KONTSUMOKO ARBITRAJEA ARBITRAJE DE CONSUMO

KALITATEAREN BERMEA

Kontsumoko arbitrajeari atxikita dagoen establezimendu honek honako berme hau ematen die bere bezeroei: edozein arazo konpontzea EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAren aurrean.

GARANTIA DE CALIDAD

Este establecimiento, adherido al arbitraje de consumo, garantiza a sus clientes resolver cualquier controversia ante la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Arratsaldeko seiak dira, eta Aitor lanetik irten da. Aurki arrebaren urtebetetzea izango da, eta erloju bat oparitu nahi dio. Ea behingoz berandu iristeari uzten dion! Etxerako bidean, "Tic-Tac" erloju-dendako erakusleihoaren parean gelditu da. Erloju mota asko daude, eta, guztien artean, ezaugarri aproposak dituen bat ikusi du. Analogikoa da eta esfera zirkularra du, arrebak nahi bezala. Gainera, urperagarria da, eta hori balioetsi beharreko alderdia da, arrebak igeri egiteko zaletasun handia baitu. Eta prezioa bat dator Aitorren aurrekontuarekin. Bikaina da! Dendan sartzea erabaki du, erlojua erakuts diezaioten.

Sartzean, erloju-dendako atean sinbolo bat duen pegatina laranja bat dagoela konturatu da. Ez da pegatina hori ikusten duen lehen aldia, baina ez daki ongi zer esan nahi duen. Horregatik, dendariari galdetu dio sartu denean.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Administrazio publikoek (Euskadin, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak) kontsumo-harremanetan sortzen diren gatazkak eta erreklamazioak eraginkortasunez ebazteko herritarren esku jartzen duten tresna da Kontsumoko Arbitraje Sistema.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresen arteko gatazkak konpontzeko judizioz kanpoko sistema bat da. Ez du formalitate berezirik, eta loteslea eta betearazlea da bi alderdientzat. Kontsumo-gatazkak konpontzeko biderik bizkorrena eta eraginkorrena da, eta, gainera, doako zerbitzua da.

Aitorrek dagoeneko badaki zer den, baina bigarren galdera bat etorri zaio burura: eta zertarako balio du?

Merkataritza-establezimendu, enpresa edo profesional bat Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita egoteak esan nahi du konpromisoa hartu duela, idatziz, kontsumitzaile edo erabiltzaileekin sortutako desadostasunak

bide horretarik konpontzeko. Hau da, produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu ondoren kontsumitzailearen eta enpresaren artean gatazkaren bat sortzen bada eta elkarren artean adostasunik lortzen ez dutelako konpondu ezin bada, kontsumitzaileak kontsumoko arbitrajera jo ahal izango du konponbide baten bila.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Aitorrek zalantza gehiago ditu: non eska dezake arbitraje bat kontsumogatazkarik izanez gero?

Enpresa batekin arazo bat sortzen denean, kontsumitzaileak du arbitraje-prozedurari hasiera emateko aukera. Horretarako, arbitrajea eskatzeko inprimakia bete, sinatu eta honako erakunde hauetako batean aurkeztu behar du:

■ Euskadiko Kontsumitzaileen Arretarako Bulegoren batean:

1. Kontsumobideren bidezko lurralde-zerbitzuan: Araba, Bizkaia edo Gipuzkoakoan.

2. Kontsumitzailearen bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoan (KIUB).

3. Kontsumitzaileen elkarteetan.

■ Edota, zuzenean, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean.

KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Goizeko hamarrak dira. Miren "Tic-Tac" erloju-dendako pertsiana igotzera doa. Bost urte daramatza negozioarekin, eta duela hiru bihurtu zen Euskadiko Kontsumoko Arbitrajeari atxikitako milaka enpresetako bat. Gogoan ditu oraindik hasierako zalantzak, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeak dakartzan abantailen berri izan zuenean desagertu zirenak.

Sistemari atxikitzeak, kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkek eragin ditzaketan auzi luzeak eta garestiak saihesteko aukera ez ezik, honako abantaila hauek ere badakartza enpresentzat:

- Erosketetan berme-plus bat eskaintzen die kontsumitzaileei.
- Enpresek bezeroen konfiantza aragotzen dute.
- Ospea lortzen dute, eta kontsumitzaileen gustukoenak dira.
- Atxikitako enpresen erroldan agertzen dira, eta erraz identifika daitezke Kontsumobideren web-orriaren bitartez.
- Arbitraje-zerbitzua txerta dezakete beren publizitatean.
- Atxikimendua egiaztatzen duen bereizgarri ofiziala ematen zaie, establezimenduan erakutsi ahal izan dezaten.

KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA
2014





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Eguerdiko hamabiak dira. Larunbata da, eta bihar Aitorren arrebaren urtebetetzea izango da, baina ez dio erlojua erosi! Hala ere, Aitor lasai dago; hainbat dendatan begiratu du, eta badaki zer erloju nahi duen eta zer establezimendutan erosiko duen. Zalantzarik gabe, "Tic-Tac" erloju-dendan erosiko du. Izan ere, bertan ikusi du bere premiei hobekien erantzuten dien erlojua, eta, gainera, aparteko bermea du, establezimendua Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita baitago. Lasaitasun handia ematen dio jakiteak erlojuarekin arazorik izanez gero, bide horretatik konpontzeko konpromisoa hartu duela dendariak, eta, beraz, biok bete beharreko akordio bat lortuko dela bizkor eta doan. Leku fidagarria da.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Kontsumoko Arbitraja



KONTSUMOBIDE ALDIZKARIA

2014

19 zk.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Kontsumoko arbitrajea kontsumo-gatazkak konpontzeko biderik sinpleena da.

EZAUGARRIAK

Judizioz kanpoko sistema sinplea, bizkorra, borondatezkoa, doakoa, loteslea eta betearazlea da.

ZERGATIK DA JUDIZIOZ KANPOKOA?

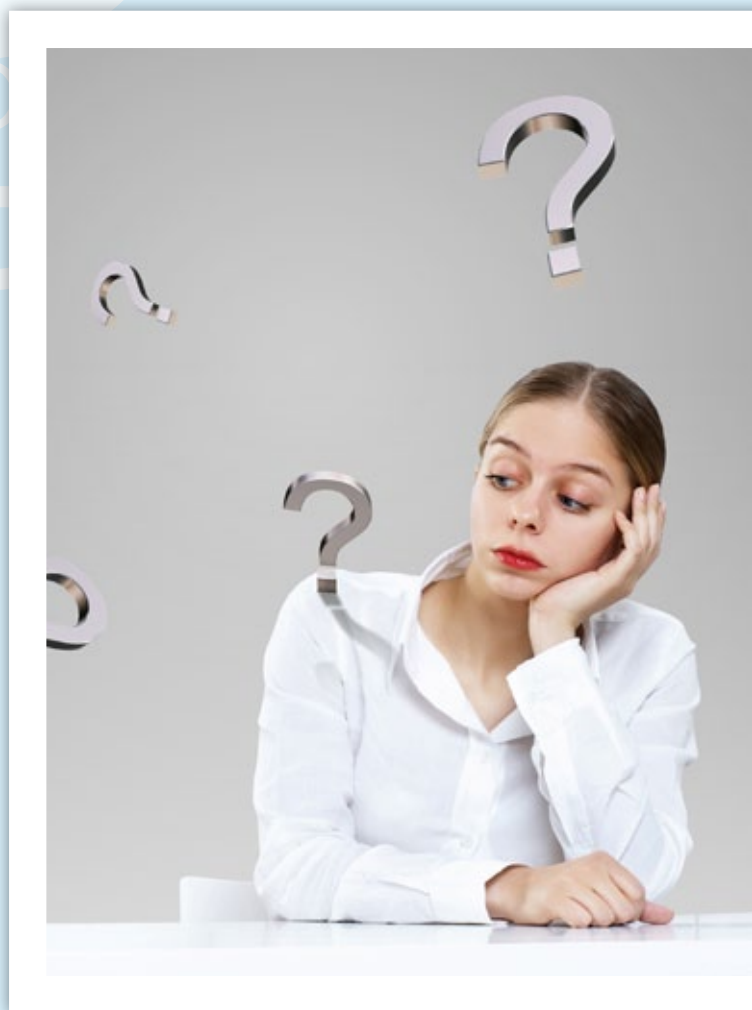
Justiziara jotzeko bide alternatiboa delako. Ez da beharrezkoa auzitegietara joatea, eta, hala ere, laudo izeneko arbitraje-erabakiak nahitaez bete beharrekoak dira, bai kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat, bai enpresa, merkataria eta zerbitzu-emaileentzat.

ZERGATIK DA SINPLEA?

Izapideak konplexuak ez direlako. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak kontsumitzaile baten erreklamazioa onartu eta erreklamatuak ere esanbidez onartu ondoren, arbitraje-organoak entzun egingo die alderdiei.

ZERGATIK DA BIZKORRA?

Laudoa arbitraje-hitzarmena formalizatu eta 6 hilabeteko gehieneko epean eman behar delako (enpresak eta kontsumitzaileak Kontsumoko Arbitraje Sistemaren pean jartzea erabakitzen dutenean formalizatzen da arbitraje-hitzarmena).





ZERGATIK DA BORONDATEZKOA?

Kontsumitzailea edo erabiltzailea, merkataria eta zerbitzu-emailea beren gatazkak konpontzeko Kontsumo Arbitraje Batzordera joatera behartuta ez daudelako.

Alderdiek beren borondatea adierazten dutenean baino ez da erabiliko arbitrajea, eta, horretarako, arbitraje-hitzarmena formalizatu beharko dute.

ZERGATIK DA DOAKOA?

Kontsumitzaileak eta enpresak arbitraje-zerbitzuagatik ezer ordaindu behar ez dutelako. Enpresek ere ez dutelako kuotarik ordaindu behar Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita egoteagatik.

ZERGATIK DA LOTESLEA ETA BETEARAZLEA?

Alderdiak, sistemari atxiki ondoren, laudoak ezartzen duena betetzera behartuta daudelako.





ARBITRAJE MOTAK

Kontsumoko arbitrajearen barruan, 2 mota daude: ekitateko arbitrajea eta zuzenbideko arbitrajea. Kontsumitzaileak eta enpresak kontsumoko arbitrajea zuzenbidekoa izatea nahi dutela esanbidez adierazten dutenean izan ezik, arbitrajea ekitatean oinarrituta erabakiko da.

Ekitateko arbitrajea:

Ekitateko arbitrajearen barruan, gertakariak aztertu, horiei buruzko gogoeta egin eta soluziorik zentzuzkoena aukeratzen da erabakiak hartzeko. Arbitraje-organoak erabakitzen du, bere irizpideei jarraiki.

Zuzenbideko arbitrajea:

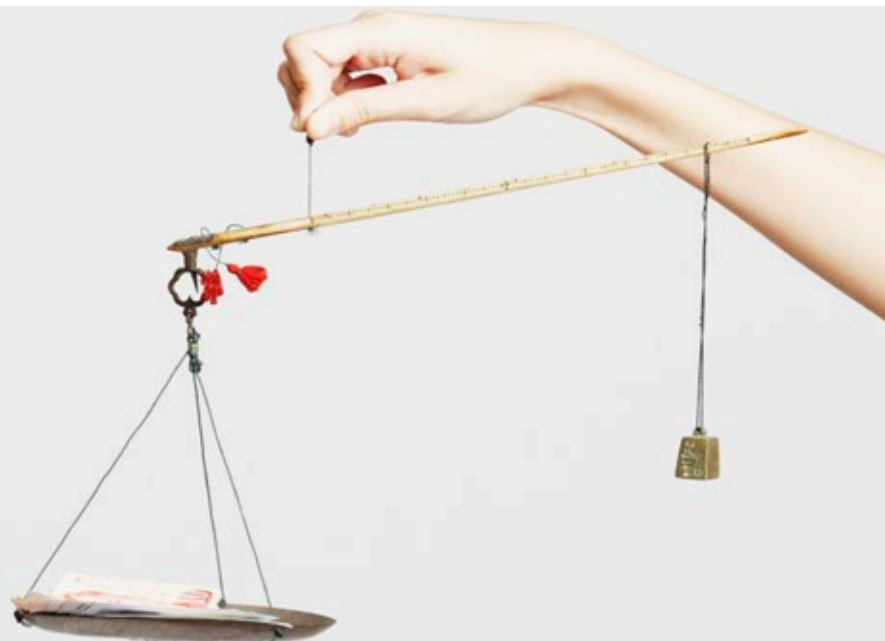
Zuzenbideko arbitrajearen, arbitraje-organoak legezko arauak eta xedapenak baino ez ditu kontuan hartzen erabakiak hartzeko. Hartutako erabakiak arrazoibide juridiko bat izan behar du.

Kontsumitzaileak eta enpresak eskatzen dutenean egiten dira zuzenbideko arbitrajeak.

KONTSUMOBIDE

PROZEDURA

Kontsumitzaileak ematen dio beti hasiera arbitraje-prozedurari. Horretarako, arbitraje-eskaeraren inprimakia bete eta sinatu behar da, eta honako erakunde hauetakoren batean aurkeztu:





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

- *Kontsumobideren dagokion lurralde-zerbitzuan: Araba, Bizkaia edo Gipuzkoakoan.*
- *Kontsumitzailearen bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoan (KIUB).*
- *Kontsumitzaileen elkarteetan.*
- *Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean.*

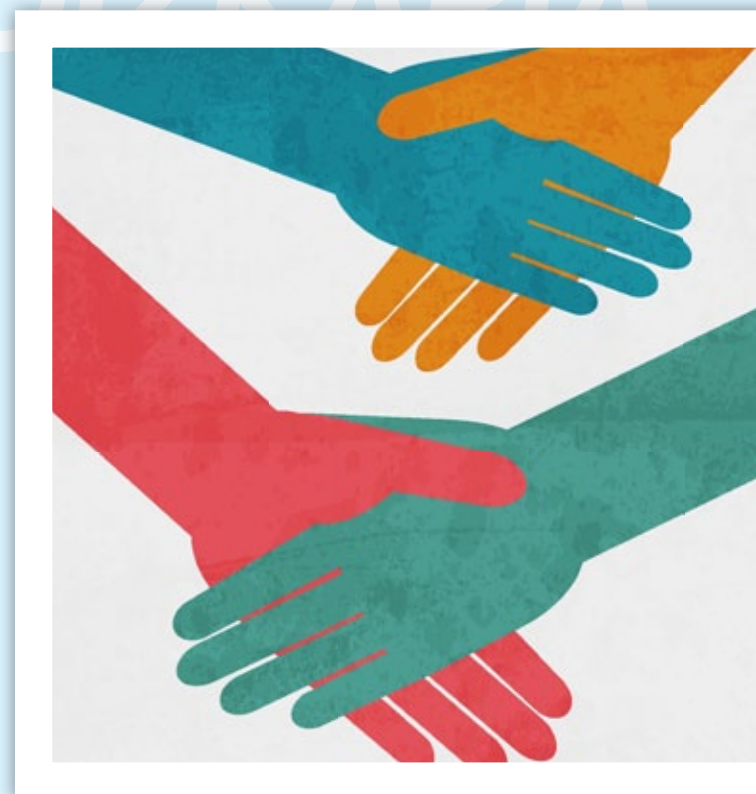
Eskaera jaso ondoren, eskaera hori aztertu eta izapidetuko den ala ez erabakitzen du Kontsumoko Arbitraje Batzordeak. Izapidetu ezean, erabaki hori hartzeko arrazoiak azaltzen zaizkio kontsumitzaileari.

Izapidetzen bada eta enpresa arbitrajeari atxikita badago, arbitrajeari automatikoki egiten da, eta erreklamatutako enpresak bidezko hartzen dituen alegazioak aurkez ditzake.

Erreklamatutako enpresa sistemari atxikita ez badago, 15 eguneko epean kasu horretarako arbitrajea onartzeko eskatzen zaio. Borondatezko prozedura

batean enpresak onartzen edo erantzuten ez badu, eskaera artxibatu egiten da.

Nolanahi ere, eskaera izapidetzeko onartu ondoren, eta alderdiek bitartekotzari dagokionez akordio batera iritsi direnean izan ezik, arbitraje-organo bat izendatzen da gatazka konpontzeko, eta entzunaldi edo bilera baterako deialdia egiten da. Bertan, asmoak eta alegazioak azaltzeko aukera dute kontsumitzaileak eta enpresak.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

Alderdiak entzunaldira joatera behartuta ez badaude ere, komeni da joatea, hala beren interesak zuzenean defendatzeko aukera baitute.

Arbitraje-organoak aditu-froga eskatu ahal izango du gatazka konpontzeko beharrezkoa dela uste badu. Kasu horretan, froga horrek ez die inolako gasturik eragingo kontsumitzaileari eta enpresari.

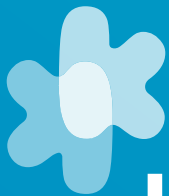
Aditu-froga kontsumitzaileak edo enpresak eskatzen duenean, froga horren gastuak froga eskatu duenak berak ordaintzea erabaki ahal izango du arbitraje-organoak.

Entzunaldiaren ondoren, kontsumitzailearen eta enpresaren arteko desadostasuna ebatziko duen laudoa ematen du arbitraje-organoak.

Laudoa nahitaez bete behar dute bi alderdiek (epai judizial baten balio bera du), eta laudoan bertan adierazitako epean bete behar da. Betetzen ez bada,

nahitaez betetzeko eskaera egin daiteke. Kasu horretan, laudoa eman den lekuko lehen auzialdiko epaitegietan laudoa betearaztea eskatzeko beharrezkoa den dokumentazio guztia ematen du Kontsumoko Arbitraje Batzordeak.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ZURI GERTA DAKIZUKE

Kontsumoko Arbitrajea



KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA

2014

19 zk.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

“Zuri gerta dakizuke” atalean, telefoniaren inguruan gertatutako eta kontsumoko arbitrajearen bitartez konpondutako kontsumo-gatazka baten berri izango dugu gaur.

Gatazka

Anek kontratupeko telefono mugikor bat du. Hilean behin, faktura jasotzen duenean, berrikusi egin ohi du, behar bezala kobratzen diotela ziurtatzeko. Horri esker, bere baimenik gabe 2 telefono-zenbakirako saldo-intsuldaketak egin zirela konturatu zen (horien guztizko zenbatekoa 70 € zen).

Gaineratu duenez, fakturaren arabera intsuldaketa xede izan ziren zenbakien titularrekin harremanetan jarri zen (ez du inolako loturarik haiekin), eta inolako saldorik jaso ez zutela esan zioten haiek.

Fakturan agertzen den zenbatekoarekin ados ez dagoenez gero, telefonoari eman dion erabilera errealari dagokion zatia baino ez ordaintzea erabaki du Anek.

Egoera horren aurrean, telefonia-konpainiak baja ematea erabaki du, eta, beraz, Anek ezin du deirik egin.





Anek kontsumoko arbitrajera jo du, eta honako hau eskatu du:

- *Baimendu gabeko intsuldaketei dagokien 70 €-ko zenbatekoa ordaindu behar ez izatea.*
- *Beste konpainia baterako eramangarritasuna lortzeko edo zenbakiari baja emateko aukera izatea.*

Bestalde, telefonia-konpainiak adierazi duenez, Aneren fakturazioa egiaztatu du eta ez du inolako irregulartasunik ikusi; saldoa intsuldatzeko eskaerak bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bitartez egin omen ziren. Hori dela-eta, Anek intsuldaketa horien balioa ordaintzea eskatu du.

Gainera, telefono-linea horrek ez du indarreko ezein iraupen-konpromisorik. Horrela, beraz, Anek beste operadore baterako eramangarritasuna eska dezake, eta ezin izango diote kobratu baja aurreratuagatik.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.



Soluzioa

Arbitro taldeak erabaki duenez, Anek ez dio ordaindu beharko konpainiari 70 €-ko zenbatekoa.

Linearen eramangarritasunari dagokionez, telefonia-konpainiak adierazi du Anek beste operadore baterako eramangarritasuna eskatu ahal izango duela, eta ez dio kobratuko baja aurre-ratuagatik.

Iruzkina

Arbitro taldearen ustez, telefonia-konpainiak ez ditu frogatu fakturzioaren arrazoiak, eta ez du eman "saldo-intsuldaketa" egiteko moduari eta intsuldaketaren hartzaileei buruzko informaziorik.

Anek, berriz, intsuldaketaren xede izan ziren zenbakietara egindako deiak (zenbakien titularrak zein ziren jakiteko egindako deiak, alegia) biltzen dituen faktura aurkeztu du. Adierazi beharra



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

19 zk.

dago pertsona horiek ez dutela inolako loturarik Anerekin.

Azken batean, arbitro taldeak hutsuneak ikusi ditu fakturazioan eta kobrantzan, eta baliteke telefonia-konpainia bidegabeki aberastu izana. Izan ere, Anek galera ekonomikoa izan du, eta saldoen intsuldaketen onuradun teorikoek ez dituzte saldo horiek jaso.

Horrela, beraz, Anek aurkeztutako frogak ikusita, arbitro taldeak arrazoia eman dio, eta ezetsi egin du telefonia-konpainiak eskatutakoa.

