

EAEko Administrazioak,
Kontsumitzaileen erreklamazioak ere
bideratzen ditu.
Zer egin behar da horretarako? Bete

erreklamazio kontsumo orria



EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y TURISMO DE EUSKADI GOBIERNO DE NAVARRA, LA RIOJA Y ARABA

Zer da?

Erreklamazioa administrazio-bidetik aurkezteko metodorik **simple** eta gomendagarriena da. Administrazioa gure arazoa konpontzen ahaleginduko da **adostasuna** lortuz edo **arbitraje sistemaren** bidez eta arau-hausterik balego erreklamaturia zigortu egin lezake.

Nork eduki behar du erreklamazio-orria kontsumitzaileen eskura?

EAEen ondasunak merkaturatu edo zerbitzuak eskaintzen dituzten **guztiek**, hots, denda, taberna, abokatu, notari, aseguratzaile, banketxe, aurrezki kutxa, gremioetako, etab.ek.

Non eman behar digute?

Arazoa sortu den **lekuan bertan** edo bezero zein erabiltzaileei informazioa emateko gunean.

Nolakoa da?

Hiru copia autokalkagarri dituen **inprimakia** da, bata zuria, bestea arrosa eta bestea, berdea.

Norentzat da kopia bakoitza?

Zuria: hauxe da tramitatzen dena. Bidali Eusko Jaurlaritzak dituen Kontsumoko Lurralde Bulego batera edo Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegora. Kontsumitzaileen Elkarte batera ere jo daiteke elkarteak bideratu dezan.
Arrosa: merkataria edo zerbitzua eskaintzen duenarentzat da.
Berdea: norberak gorde behar du; horixe baita erreklamazioaren justifikantea.



Zein datu ipini behar da?

Erreklamaziogilearen datu pertsonalak, erreklamazioa jaso duenari buruzko datuak, erreklamazioaren arazoak **-gertaera-** eta zer lortu nahi dugun **-xedea-**, zein egunetan aurkeztu dugun eta bestalde, erreklamazioa jaso duenaren iritzi edo adierazpenak. Bete ondoren, bi aldeek izenpetuko dute.

Zer erantsiko diogu orriari?

Frogatutako balio dezaket **justifikante** eta dokumentu guztiak.

Nolako epeak daude erantzuteko?

Kontsumoaren arloan eskumena duenak erreklamazioa jasotzen duenetik **15** eguneko epea dauka hartu izana adierazteko eta erreklamaturako establezimendura eramateko. Establezimenduak **10** eguneko epea izango du alegazioak eta nahi dituen frogak aurkezteko.

Informazio gehiagorako honako lekuetara jo daiteke: Eusko Jaurlaritzak dituen Kontsumoko Lurralde Bulego batera, KIUB batera, Kontsumitzaile Elkarteetara edo Internetera honako helbide honetan:

<http://www.kontsumo.net>

General Concha, 23 - 48010 BILBAO
Tel.: 944 031 400

Easo, 10 - 20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN
Tel.: 943 022 500

Samaniego, 2 - 01008 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 945 017 770