

NOIZ EZ DEN ERREKLAMAZIOARI BIDERIK EMANEN

Gatazka denean
partikularren edo
profesionalen artekoa.

Intoxikazioekin, lesioekin edo
heriotzarekin ikusteko duten egoeretan.

Delituaren arrazoizko zantzuak
daudenetan, edo horien ondoriozko
kalte-galeren gaineko erantzukizuna
dagoenetan.



CASOS EN LOS QUE NO SE ATIENDEN RECLAMACIONES

Si el conflicto es entre
particulares o profesionales.

Situaciones relacionadas con
intoxicaciones, lesiones o muerte.

Casos en los que existan
indicios racionales de delito
o la responsabilidad por daños
y perjuicios derivada de ellos.




DL/NA 1940/2018

KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZURA

k Amaia 2A. 31002 Iruña
t 848427733/58
e infoconsumo@navarra.es
w consumo.navarra.es

SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

c Amaya 2A. 31002 Pamplona / Iruña
t 848427733/58
e infoconsumo@navarra.es
w consumo.navarra.es

 Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

**EGIN BEHARREKO
HIRU URRATS
KONTSUMOKO
GATAZKA BAT
PIZTUZ GERO
ENPRESA EDO
PROFESIONALEKIN**

**TRES PASOS
A SEGUIR EN CASO
DE CONFLICTO
DE CONSUMO
CON EMPRESAS
O PROFESIONALES**

Orain, kontsumitzaileak bere erreklamazioa aurkez dezan, Nafarroako enpresak ez daude beharturik erreklamazio-orien eredu zehatz bat entregatzera, baizik eta erreklamazioak bildu eta tramitzatzeko duten prozeduraren berri ematera; gainera, enpresari eta profesionalak betiere hilabeteko epean erantzun behar dute, gehienez ere, lege berrian aurreikusten diren baldintzetan.

2017ko azaroaz geroztik, lege berriak enpresak eta profesionalak behartzen ditu kontsumitzaileari jakinaraztera bere erreklamazioa ebazteko aukera duela auzibidetik kanpo, gatazkak konpontzeko entitateen bidez. Jarraian azalduko dizugu, hiru urratsetan, zer egin behar duzun erreklamazio bat aurkezteko.

Ahora, para que el consumidor presente su reclamación, las empresas navarras no tienen la obligación de entregar un modelo concreto de hojas de reclamaciones, sino que tienen que informar de su procedimiento de recogida y tramitación de reclamaciones. A estas, los empresarios y profesionales deben responder en todo caso en el plazo máximo de un mes en los términos previstos en la nueva ley.

Desde noviembre de 2017, esta nueva ley obliga a las empresas y profesionales a informar al consumidor de la posibilidad que tiene de resolver su reclamación a través de entidades de resolución de conflictos alternativas a la vía judicial. Te explicamos a continuación, en tres pasos, qué debes hacer para presentar una reclamación.

AURREKO ERREKLAMAZIOA

Edozer konturekin bat etorri ezean, lehenbizi, **enpresa edo profesionalarengana berarengana** jo beharko duzu, erreklamazioa azaltzeko eta gatazka konpontzera saiartzeko.

Enpresak edo profesionalak **erreklamazioarako bidea eman beharko dizu**, aurkezpena jaso dela segurtatuta.

Garrantzitsua da egitateen azalpen garbia egitea, baita **zer nahi duzun zehaztea ere**. Dirua baldin bada, zenbatekoa zehaztu beharko duzu.



RECLAMACIÓN PREVIA

Ante cualquier disconformidad debes **dirigirte primero ante la propia empresa o profesional** para exponer la reclamación e intentar resolver el conflicto.

La empresa o profesional **deberá facilitarte el canal de reclamación**, asegurando que queda constancia de la presentación.

Es importante que realices una **exposición clara de los hechos y concretar tus pretensiones**. Si son económicas debes cuantificarlas.



1

KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZURA JO

Enpresak zure erreklamazioari **ezezko** erantzuna eman badio edo **30 egun** iragan badira erantzunik eman gabe, Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzura jo dezakezu.

Probatako balio duten **dokumentuen koplekin** batera aurkeztu beharko duzu erreklamazioa: publizitateak, faktura, tiketa, aurrekontua, bermea...

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzutik harremanetan jarriko gara enpresarekin, alderdien artean adostasun batera ailegatzera saiatu beharrez eta zure nahiak bete daitezzen. Nolanahi ere, ez dugu gatazkarako **konponbiderik inposatzeko** ahal prozesu honetan.



ACUDE AL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

Si la respuesta de la empresa a tu reclamación es **negativa** o han transcurrido **30 días** sin que te hayan contestado a la misma, puedes dirigirte al Servicio de Consumo y Arbitraje.

Debes presentar la reclamación junto con las **copias de los documentos** que sirven de prueba: publicidad, factura, ticket, presupuesto, garantía...

Desde el Servicio de Consumo y Arbitraje nos pondremos en contacto con la empresa para intentar llegar a un acuerdo entre las partes y satisfacer tus pretensiones. Pero **no podemos imponer una solución** al conflicto en este proceso.



2

KONTSUMOKO ARBITRAJEA EDO JUSTIZIA AUZITEGIAK

Akordioa lortzerik ez badugu eta enpresak edo profesionalak onartu badu gatazka arbitraje sistemaren bidez konpontzea, **Kontsumoko Arbitrajea** eskatzen ahal duzu.

Arbitraje horren bidez alderdiendako **ebazpen lotesle eta betearazlea** lortuko da.

Enpresak arbitrajea onartzen ez badu, **erreklamazioari epaitegietan segida emateko** aukera izanen duzu.



ARBITRAJE DE CONSUMO O TRIBUNALES DE JUSTICIA

Si no conseguimos llegar a un acuerdo y la empresa o profesional ha dado su aceptación de resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral, puedes solicitar un **Arbitraje de Consumo**.

Mediante ese arbitraje se obtendrá una **resolución de carácter vinculante y ejecutivo** para las partes.

Si la empresa no acepta el arbitraje, tendrás la opción de **continuar la reclamación** en los Tribunales.



3