

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.



KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZURA

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

LG 1/14/2016

 Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

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

Orain, kontsumitzaileak bere erreklamazioa aurkez dezan, Nafarroako enpresak ez daude beharturik erreklamazio-orrrien eredu zehatz bat entregatzera, baizik eta erreklamazioak bildu eta tramitatzeko 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.

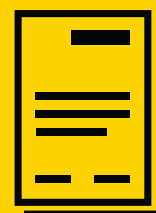
1

AURREKO ERREKLAMAZIOA

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

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

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



2

KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZURA JO

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

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

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



3

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.

