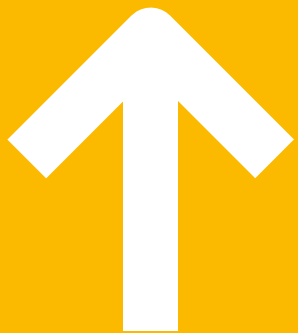
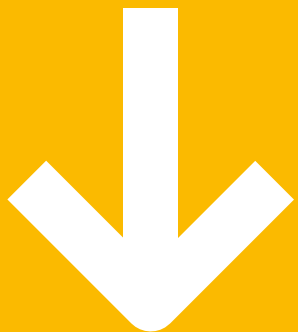


Cómo reclamar si tienes un conflicto de consumo con una empresa o profesional



1 Reclamación previa

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

Lo puedes hacer a través de distintos medios, siempre que guardes constancia de la reclamación. Entre esos medios está el solicitar una hoja de reclamaciones en el establecimiento o al profesional.

Recuerda que es importante que realices una exposición clara de los hechos y concretes tu petición. Si ésta es económica, debes indicar la cuantía que reclamas.

Si no dispones de suficiente espacio puedes continuar la exposición en hojas anexas.

Debes identificar correctamente a la empresa, indicar tus datos completos y firmar la reclamación.

2 Mediación

Si la respuesta de la empresa a tu reclamación es negativa, o han transcurrido 30 días sin que te hayan contestado, puedes dirigirte al Servicio de Consumo y Arbitraje presentando la reclamación junto con las copias de los documentos que sirven de prueba, (publicidad, factura, ticket, presupuesto, garantía...).

Nos pondremos en contacto con la empresa para intentar que se llegue a un acuerdo entre las partes y se satisfagan tus pretensiones, pero no podemos imponer una solución al conflicto en este procedimiento.

3 Arbitraje de Consumo o Tribunales de Justicia

Si no conseguimos llegar a un acuerdo, y la empresa o profesional ha aceptado resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral, puedes solicitar un Arbitraje de Consumo, mediante el cual se obtendrá una resolución de carácter vinculante y ejecutivo para las partes.

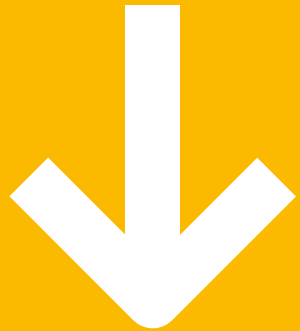
Si la empresa no acepta el arbitraje, tendrás la opción de continuar la reclamación en los Tribunales.



No podremos atender su reclamación si el conflicto:

- Es entre particulares o entre profesionales.
- Versa sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito o la responsabilidad por daños y perjuicios derivada de ellos.

Nola erreklamatu enpresa edo profesional batekin kontsumo gatazka bat baldin baduzu



1 Aurretiko erreklamazioa

Edozer desadostasun gertatzen denean, lehenbizi, enpresa edo profesionalagana jo behar duzu, hurre erreklaazioa aurkeztu eta harekin gatazka konpontzen saiatzeko.

Hainbat bide erabiliz egin dezakezu hori, beti ere erreklamazio horren frogagiriak gordez. Bide horien artean, erreklamazio orria eskatzea daukazu enpresa edo profesionalari.

Gogoan izan garrantzizkoa dela gertaeren azalpen argia egitea eta zer eskatzen duzun argi uztea. Eskatzen duzuna dirua bada, zehaztu behar duzu zenbat erreklamatu duzun.

Behar adina toki ez baduzu, zure azalpena erantsitako orrietan segitzea daukazu.

Behar bezala identifikatuta utzi behar duzu enpresa, zure datuak ere osorik eman eta erreklamazioa sinatu.

2 Bitartekotza

Enpresak ezezko erantzuna ematen badizu edo 30 egun igaro badira batera erantzun gabe, zilegi duzu kontsumo eta arbitraia zerbitzura jotzea, erreklamazioa aurkezteko, eta harekin batera agiri frogagarrien kopiak ere aurkeztuz (publizitatea, faktura, tiketa, aurrekontua, garrantia...).

Guk enpresagana joko dugu eginahalean bi parteak adostu daitezten saiatzeko eta zure erreklamazioa aintzat hartzeko, baina prozesu honetan ezin diogu gatazkari konponbide bat inposatu.

3 Konsumo Arbitraia edo Justizia Auzitegiak

Ezin izan badugu adostasunik lortu eta enpresak edo profesionalak onartu badu Arbitro Sistemaren bidez ebaztea gatazka, Kontsumo Arbitraia bat eskatzea daukazu, zeinaren bidez bi parteentzat loteslea eta bete beharrekoa izanen den ebazpena emanen den.

Enpresak arbitraia onartzen ez badu, erreklamazioari auzitegiaren aurrera eragiteko aukera izanen duzu.



Ezin onartuko dugu zure erreklamazioa baldin gatazka:

- Partikularren artean edo profesionalen artekoa bada.
- Intoxikazio, lesio edo heriotza baten gainekoa bada, edo arrazoizko igarbideak badaude hartan delitua izan dela pentsatzeko, edo haien ondoriozko kalteen erantzunbeharra.