

NAFARROAKO GOBERNUA

GARAPEN EKONOMIKOA

ESKUBIDE SOZIALAK

OGASUNA ETA FINANTZA POLITIKA

LEHENDAKARITZA, FUNTZIO
 PUBLIKOA, BARNEA ETA JUSTIZIA

HERRITARREKIKO ETA
 ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

HEZKUNTZA

OSASUNA

KULTURA, KIROLA ETA GAZTERIA

LANDA GARAPENA, INGURUMENA
 ETA TOKI ADMINISTRAZIOA

SEGURTASUNA ETA LARRIALDIAK

Kanpainak batek kontsumo arloko erreklamazio sisteman izandako aldaketak gogoratuko dizkie herritarrei

Enpresa edo profesionalekin gatazkarik sortzekotan jarraitu beharreko pausoak argituko dira

Ostirala, 2018.eko irailak 14

Nafarroako Gobernuak, enpresa nahi profesionalerikiko kontsumo arloko gatazka sortzekotan, erreklamazioak egiteko erabili beharreko prozedura berriak emango ditu ezagutzera informazio kanpaina baten bidez.

Igande honetan, Nafarroako edizioa duten inprimatutako lau egunkariak [zabalgarri bat](#) txertatuta eramango dute eman beharreko pausoak azaltzeko, eta enpresei nahiz profesionali erreklamazioa aurkeztu izana egiazta dezakeen bidea zehazteko duten betebeharraren berri emateko. Guztira, 84.000 ale argitaratu dira ([1.200 euskaraz](#) eta gainerakoak Nafarroako bi hizkuntzetan) eta honako egunkari hauekin banatuko dira heldu den igandean: Diario de Navarra, Diario de Noticias, Gara eta Berria. Gainera, kontsumoari buruzko informazio bulegoetan (Lizarra, Iruña, Zangoza, Tafalla eta Tuter), 12 orrialdeko [azalpen-liburuxkaren](#) 1.000 ale jarriko dira interesdunen eskura.

Zabalduko informazioak gogoratzen du, lehenik meta behin, enpresa edo profesionalari jakinarazi behar zaiola erreklamazioa jartzeko asmoz, eta gatazka zuzenean konpontzen saiatu. Enpresak erreklamazioak konpontzeko kanala edo bidea eskaini behar du. Ondoren, enpresaren erantzunarekin ados ez egotekoan edo erantzunik jaso gabe 30 egun igaro baldin badira, kontsumitzaileak Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzura jo dezake. Hor, erreklamazioa aurkeztu ahalko du, horren inguruko froga-agiriak izan daitezkeen, faktura, tiket edo aurrekontuekin batera. Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua enpresarekin harremanetan jarriko da bi aldeen arteko akordioa bilatzeko asmoz, baina betiere kontuan izanda administrazioak ez duela konponbidea inposatzeko gaitasunik.

la urtebeteko indarraldia

Honela, Europako araudira egokitzeko [7/2017 Legea](#) indarrean sartu



Igandean Nafarroako prentsarekin banatuko den informazio-zabalgarriaren orrialdea.

ondoren, enpresak ez daude behartuta publikoaren eskura zeuden erreklamazio-orriak ematera, baizik eta kexak bildu eta tramitatzeko duten prozeduraren berri eman behar dute.

Ebazteko ahalmenik gabe, administrazioak, adierazi den bezala, bitartekaritza eta arbitrajea eskaintzen ditu, baina ez da derrigorrezkoa horietaz baliatzea. Arauak ez du ebazpen-prozedura zehatzik erregulatzen edo garatzen baina kontsumitzaile eta enpresen arteko gatazkak konpontzeko prozeduren existentzia eta funtzionamendu egokia gainbegiratzeko betekizunak ezartzen ditu.

Enpresek, saltokiek eta ostalaritza-establezimenduek bezeroen esku jarri beharko dute kexak edo erreklamazioak tramitatzeko erabiltzen duten sistemari buruzko informazioa, eta sistema hori erreklamazio-orria izan daiteke, orain arte bezala, ohi posta-helbide bat edo helbide elektronikoa bat. Alabaina, hornitzaile guztiek ahalik eta eperik laburrenean erantzun beharko diete erreklamazioei, eta ahal bada, bezeroak kexa jarri eta hilabete igaro aurreko epearen barruan.

Era berean, enpresek eta establezimenduek nahitaez jakinarazi behar dute erreklamazioa konpontzeko ote duten eta kontsumo arloko gatazkak konpontzeko entitate alternatiboren bati atxikita ote dauden (hau borondatezkoa da oraindik); horien artekoa dugu Kontsumoko Arbitraje Batzordea, Nafarroaren kasuan. Atxikita ez baldin badago, gatazka zein entitatek konpontzeko duen jakinarazi beharko du. Gatazka konpontzeko kanpoko entitate batera jotzen ez baldin badu, kontsumitzaileak auzibide zibila erabili ahalko du.

Arau-esparru berriak aukera osoa ematen dio administrazio bakoitzari bitartekaritza nahiz arbitraje lanetan bete behar duen eginkizuna erregulatzeko, betiere oinarritzko araua gainditu gabe, gerora gatazkak konpontzeko organo alternatibo gisa akreditatu ahal izateko.

Bitartekaritza sistema batera jotzea borondatezkoa bada ere, kontsumo arloko erreklamazio bati erantzutea nahitaezkoa da enpresa eta profesionalentzat. 30 eguneko epean ez erantzutea "arau-hauste larritzat" jo liteke, eta Administrazioaren aurrean salatuz gero, horrek zigor ekonomikoak ezartzeko gaitasuna izango luke.