

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



**Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra**

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.

RECLAMACIÓN PREVIA

1

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.



ACUDE AL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

2

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.



ARBITRAJE DE CONSUMO O TRIBUNALES DE JUSTICIA

3

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.



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.



**SERVICIO
DE CONSUMO
Y ARBITRAJE**

c Amaya 2A. 31002 Pamplona / Iruña

t 848427733/58

e infoconsumo@navarra.es

w consumo.navarra.es

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 Amata 2A, 31002 Iruña
t 848427733/58
e infoc consumo@navarra.es
w consumo.navarra.es

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, errekamazioari epaitegietan segida emateko aukera izanen duzu.



3

KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZURA JO

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

Probatako balio duten

dokumentuen kopiekin

batara aurkeztu behariko duzu

errekamazioa: publizitatea,

faktura, tikteta, aurrekontua,

bermea...

Kontsumo eta Arbitraje

Zerbitzutik harremanetan jarriko

gara enpresarekin, alderdien

artean adostasun batara

allegatzerera saiatu beharrez eta

zure nahiak bete daitezzen.

Nolanahi ere, ez dugu gatazkarako

konponbiderik inposatzen ahal

prozesu honetan.



2

AURREKO ERREKLAMAZIOA

Edozer konturrekin bat etorri
ezean, lehenbizi, enpresa
edo profesionalaren gaitasuna
beraragaitza joko behar du
duzu, erreklaiazioa azaltzeko
eta gatazka konpontzera
saiaitzeko.

Enpresak edo profesionalak
erreklaiazioarako bidea
eman behar du, zuzen,
aurkezpena jasotzeko
delat segurtatuta.

Garrantzitsua da
egitateen azalpen garbia
egitea, baita zer nahi duzun
zehaztea ere. Dirua baldin
bada, zehazteko zehaztu
behar duzu.



Orain, kontsumitzaileak bere erklama
zioa aurkez dezan, Nafarroako enpresak ez daude
beharturik erklama-zio-orien eredu zehatz
bat entregatzera, baizik eta erklama-zioak
bildu eta tramitatze-ko duten prozeduraren
berri ematera; gainera, enpresari eta
profesionalak betiere hila-bete-ko epean
erantzun behar dute, gehienez ere, lege
berrian aurre-ikusten diren baldintzetan.
2017ko azaroaz geroztik, lege berriak
enpresak eta profesionalak behartzen ditu
kontsumitzaileari jakinaraztera bere
erklama-zioa ebatzete-ko aukera duela
auzibide-rik kanpo, gatazka-rik konpontze-ko
entitateen bidez. Jarrain azalduko dizugu,
hiru urratsetan, zer egin behar duzun
erklama-zio bat aurkezte-ko.



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