

## ERREKLAMAZIO - ORRIAK

Euskal Autonomia Erkidegoan **ondasunak edo zerbitzuak merkaturatzen dituzten** pertsona fisiko edo juridiko guztiek (saltokiak, taberna gremioak, etxez etxeko zerbitzuak, etab.) **erreklamazio-orriak izan behar dituzte**, eskatzen duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura.

### **Zer dira erreklamazio-orriak?:**

**Formulario** normalizatua da, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen dena, **erreklamatzeko duten eskubidea errazago baliatzeko**, gutxiagotasun-, mendekotasun- edo defentsa-gabeziako egoerak zuzentzeko. Hori erabilita, kontsumoaren arloko gatazkak konpontzeko sistemari arrazionaltasun eta eraginkortasun handiagoa eman nahi zaio. Erabilerak aukera ematen du erreklamazioa jasota uzteko, bai establezimenduan, bai Administrazioan, Administrazioaren esku-hartzea erraztuz.

### **Non eskuratzen dira?:**

Enpresek edo merkataritza-establezimenduek **bi bide** hauetako bat erabiliz eskura ditzakete erreklamazio-orrien inprimakiak:

- **Online erosi** erreklamazio-orriak [esteka](#) honetan.
- **Aurrez aurreko erosketa:** Kontsumobideren Arabako lurralde-zerbitzuak (Santiago hiribidea 11, Vitoria-Gasteiz).

Nolanahi ere, tasa bat ordaindu behar da (gutxi gorabehera. 7 €). Liburu bakoitzak 40 inprimaki ditu.

### **Betebeharrak:**

Saltokiek, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura **erreklamazio-orriak edukitzeaz gain**, kartel elebidun bat **erakutsi behar dute**, ikusteko eta irakurtzeko moduan, honako hau dioena: Badira erreklamazio-orriak eskatzen dituztenen eskura. Mezu horren letren tamainak zentimetro batekoa izan behar du gutxienez.

**Erabili behar izanez gero jarraitu beharreko prozedura:**

**Saltokiak erreklamazio-orria entregatuko** du, enpresaren identifikazio-datuak beteta dituela. Establezimenduan bertan, **kontsumitzaileak bere datuak betetzen ditu**, gertaeren deskribapena egiten du eta bere asmoa zehazten du. Atal espezifiko batean, erreklamaturako enpresa den aldetik, merkataritzak gatazkari buruz duen ikuspegia isla dezake.

Bete ondoren, **bi aldeek sinatzen dute**. Hala ere, erreklamaturako enpresaren sinadurak (edo zigiluak) erreklamazioa jaso izanaren adierazpena baino ez du eragiten, eta inola ere ez dakar erreklamaziogilearen gertakarien bertsioa onartzea.

Erreklamazio-orri bakoitzak **hiru ale** auto-kalkagarri ditu:

- **Administrazioarentzako alea.** Jatorrizko zuria kontsumitzaileak eramango du Administrazioari emateko (Kontsumobide edo KIUB).
- **Erreklamaturako alea.** Kopia berdea kontsumitzaileak gordeko dio, frogagiri gisa gordetzeko.
- **Erreklamaturako enpresarentzako alea.** Kopia arrosa saltokiak gordeko du.

15 eguneko epean, **kontsumoaren arloko agintaritzak** eskudunak erreklamazioa jaso izana salatu eta erreklamaturako establezimendura eraman behar du. Honek 10 egun ditu nahi dituen **alegazioak eta frogak aurkezteko**. Epe horren ondoren, erabiltzaileak bere buruari galdetu behar dio enpresa salatu nahi duen ala ez.

**Araudia:**

[Ley 4/2023, de 27 de abril, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarios](#)

[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)