

XEDAPEN OROKORRAK

OSASUN SAILA

3230

142/2014 DEKRETUA, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.

Euskal Autonomia Erkidegoak eskumen eskusiboa du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan, Autonomia Estatutuaren 10. artikuluko 27. eta 28. paragrafoetan ezarritakoaren arabera.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren azaroaren 22ko 6/2003 Legeko 11. artikuluan ezarritakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko saltokiek, zerbitzuek eta lanbide-jarduerak erreklamazio-orriak jarri behar dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura.

Horrez gain, lege horretako 12.2 artikulua ezarri zuen zer arau bete behar ziren, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek Kontsumoaren arloko eskumenak dituzten administrazio publikoetan jarritako salaketak eta erreklamazioak tratatzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen urtarrilaren 14ko 5/1997 Dekretuak erreklamazio-orrien eredu bakarra arautu zuen aurrez, bai eta orri horietan jasotako erreklamazioak izapidetzeko prozedura ere.

Dekretu hori indarrean sartu zenetik izandako esperientziak honako Dekretu hau onartzea justifikatzen du. Izan ere, Dekretu berri honen helburua da kontsumitzaileen babesaren indartzea, eta aurkitutako hutsuneak konpontzea, Kontsumoaren arloko eztabaidak konpontzeko metodo arin bat ezarri ahal izateko.

Hori dela eta, Dekretu honekin, erreklamazioen izapide administratiboaren prozedura hobetu nahi da, prozedura hori era guztietako erreklamazioetara zabalduz, bai erreklamazio-orri batean aurkeztutara, bai eta lege onartutako beste edozein bidetatik aurkeztutara ere, barnean hartuta erreklamazioen izapidetze elektronikoa. Gainera, indargabetutako dekretuak lantzen ez zituen alderdiak arautuko ditu Dekretu honek.

Erreklamazioak, kexak eta salaketak egiteko bideak ezartzea oso eraginkorra izan da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko. Erreklamazio-orria izan da tresna azpimarragarrienetako bat, Administrazioak Kontsumoaren arloko erreklamazioen berri izateko aukera eman baitu.

Dekretuak erreklamazio-orriak edukitzeko betebeharretik salbuesten ditu irakaskuntza arautuen ikastetxeak, hezkuntzarako eskubidea arautzen duen araudiaren mende geratzen baitira, eta profesional liberalak, baldin eta lanbide-elkargo bateko kide bihurtzea beharrezkoa bazaie beren jarduerara egiteko. Izan ere, Barne-merkatuko zerbitzuei buruzko 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/EE Zuzentarauaren transposizioan jorrotzen den lanbide-elkargoaren arauketak honako betebeharrak ezartzen die lanbide-elkargoari: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazioei arreta emateko leihatilak edukitzea. Horrez gain, erreklamazio-orrien aurreko arauketak kanpoan uzten zituen jolas-jarduerak eta ikuskizun publikoak, baina arau hori indargabetu egin denez, orain jarduerak horiek ere behartuta egongo dira Kontsumoko erreklamazio-orriak edukitzera.

Dekretu honen helburua ez da kontsumoaren arloko bitartekaritza edo gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko beste sistemarik arautzea. Izan ere, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren lurralde-zerbitzuetan edo kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetan aurkeztutako erreklamazio guztiekin egin beharreko izapide administratiboak soilik arautzen ditu.

Arau-testuak «kexa» kontzeptua gehitu du, ez baitzegoen legean aurreikusita, arautzeko zer egin kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ez dutenean alderdi erreklamatuaren aurkako nahirik, eta jokabide edo jardueraren batekin ados ez daudela soilik adierazi nahi dutenean.

Horrenbestez, Osasuneko sailburuak halaxe proposatuta, Euskadiko Aholkularitza Batzorde Juridikoa ados dela, eta Gobernu Kontseiluak 2014ko uztailaren 1ean egindako bilkuran gaia eztabaidatu ondoren, honako hau

XEDATZEN DUT.

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Arauaren xedea.

Dekretu honen xedea da arautzea Kontsumoko erreklamazio-orriak, bai eta kontsumitzaileek jarritako kexen, erreklamazioen eta salaketen izapideak ere.

2. artikulua.– Definizioak.

Dekretu honetan erabilitako kontzeptuek esanahi hau dute:

a) Kexa: kontsumitzaile edo erabiltzaile batek, kontsumitu duen ondasunarekin edo eman zaion zerbitzuarekin gustura ez dagoela eta, ondasuna merkaturatzen edo zerbitzua ematen duen pertsona fisiko edo juridikoari adierazpen bat egitea, gustura ez dagoela jakinarazteko, bestelako nahirik izan gabe.

b) Erreklamazioa: kontsumitzaile edo erabiltzaile baten adierazpena, zeinaren bitartez Administrazio Publikoari jakinarazten baitzaio haren eskubideak edo interes partikularrak urratu direla ondasun bat erostean edo zerbitzu bat jasotzean, eta hauxe eskatzen duela: ondasun edo zerbitzu hori behar bezala eman, ordezkatu edo ordaindu dakiola.

c) Salaketa: idazki bat, zeinaren bitartez Administrazio Publikoari jakinarazten baitzaio arau-hauste administratibo bat egon daitekeela.

II. KAPITULUA

ERREKLAMAZIO-ORRIAK

3. artikulua.– Erreklamazio-orriak edukitzeko betebeharra.

1.– Pertsona fisiko edo juridikoek, banakakoek edo kolektiboek, profesionalak edo establezimendu publiko edo pribatuen titularrek, baldin eta ondasun higigarriak edo higiezinak, produktuak eta zerbitzuak ekoizten, ematen, helarazten edo igortzen badizkiete, zuzenean merkataturik, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei azken hartzaile gisa, Dekretu honetan araututako erreklamazio-orriak edukiko dituzte pertsona horien eskura establezimendu horietan.

2.– Urruneko salmentarako, salmenta automatikorako, merkataritza elektronikorako eta hala-koetarako enpresek eta profesionalek, ez badaukate jendea joan ahal izateko establezimendurik edo lokalik, eta Euskal Autonomia Erkidegoan badaukate helbide soziala edo fiskala, helbide horietan edukiko dituzte erreklamazio-orriak, eta egoera horren berri eman beharko dute jarduera gauzatzen duten tokietan edo eskaintzak egiteko erabiltzen dituzten euskarrietan.

3.– Ondasunak edo zerbitzuak establezimenduetatik edo zentroetatik kanpo merkaturatzen badira, erreklamazio-orriak salmenta egiten den edo zerbitzua ematen den tokian entregatu beharko dira, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak hala eskatzen badu.

4.– Dekretu honen aplikaziotik kanpo geratzen dira:

a) Irakaskuntza arautuak ematen dituzten ikastetxe baimenduak, hezkuntzarako eskubidea arautzen duen araudiaren mende daude eta.

b) Profesional liberalak, legez onartutako lanbide-elkargo batean eman behar badute izena jardunean aritzeko. Horiekin zerikusia duten erreklamazioak dagozkien lanbide-elkargoen bidez izapidetuko dira, haien araudian ezarritakoari jarraituz.

4. artikulua.– Erreklamazio-orrien eredua.

1.– Erreklamazio-orrien sorta bakoitzak 3 ale izango ditu, Dekretu honetako I. eranskinean ezarritako ereduari jarraituz.

2.– Sinadura originalak dituen alea Administrazioarentzat izango da; beste bi aleak, berriz, alderdi erreklamatuarentzat eta alderdi erreklamatuarentzat izango dira.

3.– Erreklamazio-orriak Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo dira nahitaez. Orrietan beste hizkuntzaren bat ere gehitu ahal izango da.

4.– Erreklamazio-orriak legez ezarritako tasa ordainduz eskuratuko dira Kontsumobide-Konsumoko Euskal Institutuaren lurralde-zerbitzuetan edo, erakunde horrekin akordioaren bat sinatu bada aurrez, administrazio publikoen beste arreta-zerbitzu batzuetan.

5. artikulua.– Erreklamazio-orriak daudela erakustea.

1.– Dekretu honetan adierazitako jarduerak egiten dituzten pertsona fisiko edo juridiko guztiek kartel bat jarri beharko dute jendaurrean, ongi ikusteko moduan, honako testu honekin: «Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak / Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten». Dekretu honetako II. eranskinean ezarritako eredua erabili beharko da horretarako.

2.– Establezimenduak kontsumitzaileei arreta emateko telefono-zenbaki bat edo helbide elektronikoko bat baldin badu, erreklamazio-orrien berri ematen duen kartelean jarri ahal izango du.

3.– Kartel hori ongi ikusteko moduan egongo da, eta irakurteraza izango da. Testuko letren neurria zentimetro bat izango da, gutxienez, eta testua Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo da.

6. artikulua.– Erreklamazio-orrien eskaera.

1.– Erreklamazio-orri bat eskatuz gero, eskatzen duen lekuan bertan eman beharko zaio orria, doan, eskatzaileari, edota establezimendu horren barruan bezeroei informazioa eta arreta emateko jarritako lekuan bertan, berehala. Ezin izango da gertaerak jazo diren lekutik urrun dauden bulegoetara bidali eskatzailea, Dekretu honetako 3.2 eta 3.3 artikuluetan adierazitako kasuetan izan ezik.

2.– Erreklamazio-orririk ez egoteak edo halakorik eman nahi ez izateak ez du ezertan murriztuko kontsumitzailearen eskubidea, Administrazioan erreklamazio bat jartzekoa alegia. Hortaz, erreklamatzailerak euskarri iraunkor batean aurkeztu ahal izango du erreklamazioa, erreklamatzailerak identifikatzeko moduan. Halakoetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak erreklamazioan jasota utz dezake ez zegoela erreklamazio-orririk edo ez zizkiotela eman.

7. artikulua.– Erreklamazio-orria betetzea.

1.– Erreklamazio-orria entregatu baino lehen, erreklamazioa jasotzen duen alderdiak bere identifikazio-datuak bete beharko ditu.

2.– Behin erreklamazio-orria entregatutakoan, alderdi erreklamatzailerak bere identifikazio-datuak beteko ditu, zer gertatu den deskribatuko du labur-labur, eta argi azalduko du zer asmo duen pertsona erreklamatuarekiko. Alderdi erreklamatuak, berriz, egoki iruditzen zaion guztia adierazi ahal izango du, horretarako jarritako tokian.

3.– Bi alderdiek sinatuko dute erreklamazio-orria. Alderdi erreklamatuak erreklamazio-orria sinatzeak erreklamazioa jaso duela baino ez du adierazten, eta ez, ordea, erreklamatzailerak gertaeren gainean emandako bertsioa onartzen duenik. Alderdi erreklamatuak enpresaren zigilua erabili ahal izango du, sinaduraren ordez.

4.– Behin erreklamazio-orria betetakoan, pertsona erreklamatuak «erreklamatuarentzako alea» gordeko du, eta erreklamatzailerak, berriz, «erreklamatzailerarentzako alea» eta «Administrazioarentzako alea» eramango ditu.

5.– Alderdi erreklamatuak bere identifikazio-datuak betetzeari edo orria sinatzeari uko egiteak ez dio eragotziko kontsumitzaile erreklamatzailerari erreklamazio-orria aurkeztea Administrazio Publikoan.

III. KAPITULUA

ERREKLAMAZIOEN, KEXEN ETA SALAKETEN IZAPIDEAK

8. artikulua – Erreklamazioen aurkezpena.

1.– Erreklamazioak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren lurralde-zerbitzuetan aurkeztuko dira, edota kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetan, erreklamazio-orriak edo erreklamatzailerak identifikatzeko aukera ematen duen edozein euskarri iraunkor erabiliz. Baliabide elektronikoen bitartez ere aurkeztu ahal izango dira Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoen.

2.– Erreklamazioarekin batera, erreklamatzailerak honako hauek aurkeztu behako ditu: faktura edo ordainketaren egiaztagiria, kontratua, informazio-liburuxkak, berme-agiria edota gertakariak balioesten laguntzen duen beste edozein froga edo dokumentu. Dokumentazio hori guztia kopia arruntan aurkez daiteke, eta erreklamatzailerak jatorrizkoak gorde beharko ditu, alderatzeko eskatzen badizkiote edo.

9. artikulua.– Erreklamazioa ez onartzea edo beste norabait bidaltzea.

1.– Erreklamazioa izapideetarako ez onartzea ebatziko da honako kasu hauetan:

a) Ez badago kontsumo-harremanik erreklamatuak enpresarekin.

b) Erreklamazioak ez badauka funtsik edo gertaerak ez badie eragiten kontsumitzailearen eskubidei eta interes legitimoiei.

c) Pertsona beraren gainean eta gertaera berberei buruz aurrez aurkeztutako beste erreklamazio batzuetako erreklamazioak errepikatzen badira.

d) Erabili nahi diren eta erreklamazioaren arrazoi diren eskubideen edo ekintzen preskripzio-epea igaro bada.

e) Une berean eta gertaera berberengatik, prozedura bat badago irekita auzitegietan, edo Kontsumoaren arloko arbitrajearen edo gatazkak epaiketaz kanpo ebazteko beste sistema baten mende jarri bada auzia.

f) Erreklamazioak intoxikazio-, lesio- edo heriotza-kasuekin zerikusia badu, edo delituaren zentzuzko aztarnak badaude.

g) Erreklamatzailerak ez badauka legitimazio aktiborik edo ez badu frogatzen noren ordezkari ari den.

2.– Erreklamazioa aztertu eta ikusiz gero beste erakunde administratibo batek duela hura tratatzeko eskumena, hari bidaliko zaio erreklamazioa 15 eguneko epean, eta erreklamatzailerari aldaketa horren berri emango zaio.

10. artikulua – Erreklamazioetako akatsak zuzentzea.

Aurkeztutako erreklamazioan ikusiz gero akatsak daudela edo izapideekin jarraitzeko garrantzizkoak diren datu edo dokumentu batzuk falta direla, erreklamatzailerari hamar eguneko epea emango zaio, ikusitako akatsak konpon ditzan, eta hau ere ohartaraziko zaio: epe horretan akatsak konpontzen ez baditu, ebazpen bat emango dela, erreklamazioan atzera egin duela adierazteko, eta jarduketak artxibatutzat joko direla.

11. artikulua.– Erreklamazioen izapideak.

1.– Behin erreklamazioaren akatsak konponduta (akatsak izan badira), erreklamazioaren berri emango zaio alderdi erreklamatuari, zeinak 15 eguneko epea izango baitu erreklamazioari erantzuteko: erreklamatzaileraren alegazioak eta nahiak onartu edo errefusatzen dituen, osorik edo zati batean, eta egoki iruditzen zaizkion alegazioak eta dokumentazioa aurkezteko aukera ere izango du, hala badagokio.

2.– Erreklamazioa izapidetzen ari den erakundeak bizkorren eta eraginkorren irizten dien komunikazio-sistemak erabili ahal izango ditu, kasu bakoitzean, alderdien arteko gatazka konpontzen saiatzeko, hala nola posta elektronikoa, faxa, telefonoa, idatzizko komunikazioa, eta abar. Espe-dientean jasoko ditu jarduera horiek.

3.– Ez bada auziari amaiera emateko akordiorik lortzen alderdien artean, egoera horren berri emango zaio erreklamatzailerari, eta hau jakinaraziko: zer eskubide dituen eta ordenamendu juridikoan bere burua defendatzeko zer mekanismo dituen. Erreklamazioaren izapidetzea hor amaituko da.

4.– Adostasunik ez dagoela ulertuko da, baldin eta bi alderdietako batek ez badio erantzuten bestearen proposamenari edo nahiari hamabost eguneko epean, erakunde jarduleak jakinarazten dion egunetik kontatzen hasita.

5.– Era berean, honako kasu hauetan ere artxibatuko dira jarduerak, hargatik eragotzi gabe arau-hauste administratibo bat izatea: gatazka auzitegien mende edo gatazkak epaiketaz kanpo ebazteko sistema baten mende jartzen bada, erreklamatzailerak atzera egiten badu edo bi alderdiak akordio batera iristen badira.

12. artikulua.– Kexen izapideak.

Jasotako kexak kexaren helburu diren pertsoneri edo erakundeei jakinaraziko zaizkie, eta, hala badagokio, baita arloaren arabera dagokion sektorea ikuskatzeaz arduratzen den erakundeari ere.

13. artikulua.– Salaketen izapideak.

Aurkeztutako idazkian arau-hauste administratiboa eragin dezaketen gertakariak izan direla adierazten bada, eta aurkeztutako dokumentazioa aztertzean eta izapideak egitean ikusten bada halako arau-hauste baten zantzuak daudela, erakunde eskudunari bidaliko zaio, dagokion zehapen-espedientea ireki dezan, hala badagokio.

IV. KAPITULUA

ZAINZA ETA ZEHAPEN-ERREGIMENA

14. artikulua.– Zaintza eta Ikuskaritza.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua arduratuko da arau honetako eta araua garatzen duten beste arau batzuetako betebeharrak zaintzeaz eta ikuskatzeaz, alde batera utzi gabe beste erakunde batzuek beren eskumenen barruan dituzten eskuduntzak.

15. artikulua.– Arau-haustek eta zehapenak.

1.– Kontsumoko erreklamazio-orriak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura edukitzeko betebeharra (Dekretuko 3. artikulua) ez betetzea eta haiek entregatzeko betebeharra (Dekretuko 6. artikulua) ez betetzea arau-haustek dira: zehazki, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legeko 50.5.a) artikuluan jasotako arau-haustek.

2.– Kontsumoaren arloko erreklamazio-orriak daudela jakinarazteko betebeharra (Dekretuko 5. artikulua) ez betetzea eta identifikazio-datuak betetzeko betebeharra (Dekretuko 7. artikulua) ez betetzea arau-haustek dira: zehazki, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legeko 50.6 artikuluan jasotako arau-haustek.

XEDAPEN GEHIGARRIA

Dekretu honetan ezarri ez diren gaietan, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legean ezarritakoa aplikatuko da.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen urtarrilaren 14ko 5/1997 Dekretuan araututako erreklamazio-orriak baliozkoak izango dira, baldin eta Dekretu hau indarrean sartu baino lehenago eskuratu badira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen da 5/1997 Dekretua, urtarrilaren 14koa, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen, bai eta Dekretu honetan araututakoaren aurkakoak diren maila bereko edo baxuagoko xedapenak ere.

2014ko uztailaren 15a, asteartea

AZKEN XEDAPENETATIK LEHENENGOA

Kontsumoaren arloko eskumena duen sailburuak izango du eranskinetan jasotako ereduak edukia edo formatua aldatzeko baimena. Aldaketa horien helburua izango da dagokion unean behar bezala erabiltzeko egokitzat jotzen diren berezitasunetara egokitzea ereduak.

AZKEN XEDAPENETATIK BIGARRENA

Dekretu hau Euskal Herriko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2014ko uztailaren 1ean.

Lehendakaria,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Osasuneko sailburua,
JON DARPÓN SIERRA.

2014ko uztailaren 15a, asteartea



UZTAILAREN 1EKO 142/2014 DEKRETUAREN I. ERANSKINA

Administrazioerantzako alea – Ejemplar para la Administración

1.- ERREKLAMATZAILEA / DATOS IDENTIFICACIÓN PERSONA RECLAMANTE			
Izen-abizenak/Nombre y apellidos	NAN-DNI		
Helbidea - Domicilio			
Udalerrria - Municipio	PK - CP	Probintzia - Provincia	
Telf 1	Telf 2	E-mail	

2.- GERTAERAK/HECHOS (Gertaeren azalpen zehatza / Exposición clara de los hechos ocurridos) ★

3.- XEDEA/PRETENSION (Lortu nahi duzunaren azalpen zehatza, diru-kopuru zehatza barne, dirua eskatzekotan / Exposición clara de lo que se desea obtener, incluida la cantidad económica concreta, en su caso) ★

4.- ATXIKITAKO AGIRIAK - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN -		
<input type="checkbox"/> Kontratuak/Contratos	<input type="checkbox"/> Argazkiak/Fotografías	<input type="checkbox"/> Ordainagiriak/Recibos
<input type="checkbox"/> Txostenak/Informes	<input type="checkbox"/> Fakturak/Facturas	<input type="checkbox"/> Beste batzuk/Otros

5.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN DATUAK / DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRES RECLAMADA			
Nombre comercial	NAN edo IFZ- DNI o CIF		
Baltzu-izena - Razón social	Helbidea - Domicilio		
Udalerrria - Municipio	PK - CP	Probintzia - Provincia -	
Telf -	Fax	E-mail -	

6.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN ARRAZOIBIDEAK / ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN ★

IZENPEAK - FIRMAS

DATA - FECHA

Erreklamaziogilea – Persona Reclamante Erreklamazio jaso duena – Persona Reclamada

★Lekua txiki geratzen bazaizu, sartu orri zuriak / Si el espacio le resulta insuficiente, incorpore hojas anexas

Datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera, inprimaki honetako datuak erregistro informatiko batean sartuko dira. Datuak eskuratu, zuzendu, ezeztatu eta horien aurka egiteko eskubideez baliu liteke hemen: «Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo» Santiago kalea 11, 01002 Vitoria-Gasteiz // De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos de este formulario formarán parte de un registro informático. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante «Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo» c/ Santiago, 11, 01002 Vitoria-Gasteiz.

UZTAILAREN 1EKO 142/2014 DEKRETUAREN II. ERANSKINA

NAHI DUENAK ESKURAGARRI DITU ERREKLAMAZIO- ORRIAK



**EXISTEN HOJAS DE
RECLAMACIONES A
DISPOSICIÓN DE
QUIENES LAS
SOLICITEN**