

KONTSUMO ERREKLAMAZIOA RECLAMACIÓN DE CONSUMO



ERREKLAMATZAILEAREN DATUAK DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE	Izena Nombre		Abizenak Apellidos	
	NAN / IFZ DNI / NIF		TLF.	EMAIL
	HELBIDEA DIRECCIÓN			
	P.K. C.P.		UDALERRIA MUNICIPIO	
Ordezkarria: / Representante: BAI · SÍ <input type="checkbox"/> EZ · NO <input type="checkbox"/>		ORDEZKATZAILEAREN DATUAK DATOS DE LA PERSONA REPRESENTADA	Izen-Abizenak Nombre y Apellidos	
NAN / ZEZ DNI / CIF		TLF.		EMAIL
HELBIDEA DIRECCIÓN		P.K. C.P.		UDALERRIA MUNICIPIO
ERREKLAMATUTAKO ENPRESA EMPRESA RECLAMADA	Izen Komertziala Nombre Comercial			
	IFZ NIF		HELBIDEA DIRECCIÓN	
	P.K. C.P.		UDALERRIA MUNICIPIO	
	TLF.		PROBINTZIA PROVINCIA	
ERREKLAMAZIOA ERAGITEN DUTEN GERTAKARIAK: HECHOS POR LOS QUE SE PRESENTA RECLAMACIÓN:				
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
ERANTSITAKO AGIRIAK: DOCUMENTACIÓN ADJUNTADA:				
DATA ETA SINADURA FECHA Y FIRMA				

INFORMAZIO INTERESGARRIA

KIUBen erreklamazioa aurkeztu aurretik, komenigarria da erreklamazioa egiten den establezimenduan erreklamazio orria eskatzea, non erreklamatzailerak bere datuak eta alegazioak zein diren adieraziko dituen, erreklamazioa azkarrago erabakitzeko. Erreklamatzailerak KIUBera kopia zuria ekarri beharko du. Saltoki eta zerbitzu-establezimendu guztiek dute erreklamazio-orriak zure esku jartzeko betebeharra.

KIUBan aurkeztu berri duzun erreklamazioarekin honako izapideak egingo dira: aztertu egingo da bitartekotzarik edo administrazio-salaketarik behar den zehazteko, eta bide horiek ez badira egokiak, idatziz jakinaraziko dizugu.

TRAMITAZIOA

Erreklamazioa jaso duen enpresari zure kexa helaraziko zaio, eta alegazioak aurkezteko, zure asmoei erantzuteko edo gertakariari buruzko bere bertsioa aurkezteko epea emango zaio; horren guztiaren helburua adiskidantza akordioa ekarriko duen BITARTEKOTZA egiten saiatzea da.

Bitartekotza POSITIBOA bada, hartutako erabakiaren edo erreklamazioa jaso duenak egindako proposamenaren berri emango dizugu.

Alderdien artean ez badago adostasunik, bitartekotzaren emaitza NEGATIBOaren berri emango dizugu, eta erreklamazioarekin jarraitzeko erabil ditzakezun legezko bideak adieraziko dizkizugu, esaterako, gatazka KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEaren irizpenaren menpe uztea, edo Auzi-Eskea aurkeztea.

Nolanahi ere, kontsumo arloko arau-hauste administratiborik antzemanaz gero, zure erreklamazioa Sail eskuduneko Lurralde-Zerbitzuei helaraziko zaie, bidezkoa bada, zehapen-espeditante egokiari hasiera emateko.

GARRANTZITSUA

KIUBean zure kexa tramitatzen ari diren bitartean erreklamazioa jaso duen enpresaren berririk jasotzen baduzu, gatazkaren zati bat zein gatazka osoa konpontzen bada, edo erreklamazioa aurkeztu zenuen unearekin alderatuta edozein aldaketa badago, KIUB honi jakinarazi behar diozu bide hautako edozein erabilita:

- Gure bulegora etorrira: Maiatzaren Lehena etorb. 7
- Telefonoz: 94.467.76.79
- Posta elektronikoz: omic.trapaqaran@bizkaia.org

Honen bidez jakinarazten dizuegu formulario honetako datuak Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko, Kontsumo Zuzendaritzako L21 informatika-erregistrora joango direla. Datuetara iristeko eta datuak zuzentzeko zein deuseztatzeko eskubideaz baliatu nahi bada, Kontsumo Zuzendaritzara bertara jo beharko da (Pertsonen Datuen Babesari buruzko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa)

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Antes de presentar su reclamación en la OMIC es conveniente solicitar una Hoja de Reclamación en el establecimiento reclamado. En ella el reclamado debe aportar sus datos y alegaciones. De este modo se agiliza la resolución de su reclamación. Deberá traer a la OMIC la copia de color blanco. Todos los establecimientos comerciales y de servicios tienen obligación de tenerla a su disposición.

Con la reclamación que usted acaba de presentar en la OMIC se van a realizar los siguientes trámites: Será estudiada para determinar si procede una mediación o una denuncia administrativa. En caso que no proceda ninguna de estas vías, se le comunicará por escrito.

TRAMITACIÓN

Se dará traslado de su reclamación a la empresa reclamada, dándole un plazo para que presente alegaciones, conteste a su pretensión o exponga su versión de los hechos, todo ello con el fin de intentar una MEDIACIÓN que finalice con un acuerdo amistoso.

Si la mediación resulta POSITIVA, se le informará del acuerdo adoptado o de la propuesta realizada por el reclamado.

Si no hay acuerdo entre las partes, se le dará traslado asimismo del resultado NEGATIVO de la mediación y se le indicarán las vías legales de las que dispone para continuar con su reclamación, como pueden ser someter el conflicto al dictamen de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO o presentar una demanda judicial.

En cualquier caso, si se detecta alguna infracción administrativa en materia de consumo, se dará traslado de su reclamación a los Servicios Territoriales de la Consejería competente para la incoación, si procede, del correspondiente expediente sancionador.

IMPORTANTE

Si durante el tiempo en que se está tramitando su reclamación en la OMIC, usted recibe noticias de la empresa reclamada, se soluciona en todo o en parte el conflicto o existe cualquier variación respecto a la situación existente en el momento en que usted presentó la reclamación, deberá ponerlo en conocimiento de esta OMIC por cualquiera de los siguientes medios:

- Personándose en nuestra oficina: Avda. 1º de Mayo, 7
- Por teléfono: 94.467.76.79
- Por e-mail: omic.trapaqaran@bizkaia.org

Los datos personales contenidos en la presente instancia son recogidos bajo el consentimiento de la persona afectada y serán objeto de tratamiento automatizado e incorporado al registro informático L21 de la Dirección de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco. Los derechos de acceso, rectificación y cancelación se ejercerán ante la propia Dirección de Consumo. (Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).