

142/2014 DEKRETUA, uztailaren 1ekoa, KONTSUMOKO ERREKLAMAZIO-ORRIEI ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN KEXA, ERREKLAMAZIO ETA SALAKETEI ERANTZUTEKO PROZEDURARI BURUZKOA (EHAA, 133. zk., 2014ko uztailaren 15a)

Dekretu berriak dakartzan berrikuntzei buruzko informazioa helarazten dizuegu. Horretaz gain, betebeharrak gogorarazten dizkizuegu:

Berrikuntzak:

- **Erreklamazio-orriak kexa eta salaketei buruzkoak ere izango dira:**
 - **Kexa:** Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak gaia merkaturatu edo zerbitzua ematen duen pertsona fisiko edo juridikoari eginiko adierazpena da, azaltzeko kontsumituriko produktua edo emandako zerbitzua ona ez dela. Izan ere, beste helbururik gabe ados ez dagoela agertzeko baino ez da. Kexen kasuan, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak erreklamazio-orriak eska ditzake erosketarik egin gabe ere.
 - **Erreklamazioa:** Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak Herri Administrazioari eginiko adierazpena da. Bertan, jakinarazten dio hari erosgaia erostean edo zerbitzu bat jasotzean bere interesak edo eskubideak urratu direla. Horren kariatara, eskatzen du erosgaia edo zerbitzua zuzendu, ordeztu edo ordaindu diezaiotela.
 - **Salaketa:** Herri Administrazioari jakinarazten zaio idazki baten bitartez administrazioko arau-haustea egon ahal izan delako ustea.
- Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak **aukera du erreklamazio-orri berrietan adierazteko zein agiri aurkeztuko dion** administrazioari. Erreklamazioa egiteko erosketaren tiketa nahitaezkoa da.
- **Erreklamazio-orriak dituzten establezimenduek ez dute orririk aldatuko ezta eskatuko ere, establezimendukoak agortu arte.**
- Jolas Jarduerak eta Jendaurreko Ikuskizunek ere erreklamazio-orriak izan beharko dituzte.

Betebeharrak:

- Erreklamazio-orriak dituela adierazteko kartelak ikusgai egon beharko du. Testua hauxe da, letrakera gutxienez, zentimetro batekoa delarik: **“Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio orriak / Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten”**.
- Establezimendu orok izan behar ditu erreklamazio-orriak, salbuespenak ondoko hauek direlarik:
 - Hezkuntza arautuko zentro baimendunak. Hauen arautegia Hezkuntzaren Eskubidearena da.
 - Profesional liberalak baldin eta jarduteko legezko Elkargo Profesional batean alde zuzenetik izena emanda badute. Erreklamazioak, ondorioz, dagokion Elkargo Profesionalean izapidetuko dira arautegiak ezarritakoarekin bat etorritik.
- Derrigorrezkoa da identifikatzeko datuak betetzea eta erreklamazio-orriak izenpetzea. Kontuan hartu behar da horrek ez duela erreklamazioa onartuta dagoenik esan nahi ezta, erreklamazioak gertaeren gainean emandako bertsioa onartzen duenik.

Erreklamazio-orriak eskuratzeko tokia:

Erreklamazio-orriak **Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuetan** daude eskuragarri. Helbidea hauxe da: **Alameda Rekalde, 39 A, behea, 48008 Bilbo.**

Dekretu hau pasa den 2014ko uztailaren 16an indarrean sartu zen.