

## 18. KONTSUMOA

kontsumista porrokatua babestu zeure eskubideak

eta orain zer?



Gure erosteko ahalmena handitzen ari neurrian, kontsumo-maila ere abiadura berean doa. Horren ondorioz, kontsumoan oinarritutako ekonomia-sisteman bizi gara.

## kontsumista porrokatua

- Hauxe da gero eta jende gehiagok bere buruari egiten dion galdera: kontsumista ote naiz? Entzun irratsaio zatia<sup>1</sup>, ea nola ikusten duzun gaia. Ondoren, hurrengo galderari erantzungo diezu, ikaskideekin elkartuta:

1. Zein alde dago kontsumoa eta kontsumismoaren artean?
2. Zeu ere kontsumista al zara? Zergatik?
3. Nola egin diezaiokegu aurre?

- Zuen etxean eta lantegian ere gaia behin baino gehiagotan aipatuko zenuen, eta, agian, bada garaia hitz-aspertuak baino areago urrats zehatz batzuk ematen hasteko. Binaka jarrita, kontsumismoa gutxitzeko dozena erdi bat aholku idatziko dituzue. Sekula horrelakorik egin ez baduzue, zaudete lasai! Segidan duzue aldizkari batetik jaso dugun artikulu bat, beherapenetan erosketak zentzuz egiteko hainbat aholku ematen dituena. Irakurri eta ikusi nola ematen dituen aholkuak. Bide batez, zuen lanerako baliagarri gerta daitekeen aholkuren bat ere aurki dezakezue.

Kalitate berdina prezio txikiagoan<sup>2</sup> • Beherapenak**Erosketak planifikatzea eta erosteari uzten asmatzea**

Beherapenen tentazioan ez jaustea ez da samurra, batez ere, eros dezakegun zernahik erakartzen gaituen une kritiko honetan. Kontrolik gabeko kontsumoa saihestu egin behar dugu, bestela, patrikak nozituko ditu ondorioak. Beherapenak, baina, ondo antolatzen baditugu, bestela eskura ezinak liratekeen produktuak erosteko balia ditzakegu. Amildegian ez erortzeko, hobe dugu erosketak xehetasunez antolatzea eta erosteari uzteko unea zein den zorrozki erabakitzea.

**Erosketa planifikatzea**

- **Egin zerrenda**, benetan premiazkoak dituzun produktuak bertan idatziz; finka ezazu gehienez ere gastatu nahi duzun diru-kopurua. Izan kontuan etxebizitzako premiak (tresneria, etxetresna elektrikoak, etab.) eta familiarenak (arropa, oinetakoak, osagarriak, e.a.). Horrela saihestuko duzu behar baino gehiago gastatzea eta aurki erabiliko ez zenituzkeen gauzak erostea.
- **Ez zaitetz larritu**. Beherapenetako lehen egunetako itoaldi eta bulkadek, agian, itsu-itsuan erostera eraman zaitzakete. Konparatu prezioak denda bat baino gehiagotan.
- Gogoan izan **beherapenek gutxienez hamabost egun eta gehienez bi hilabete iraun dezaketela**, eta beherapenetan

eskaintzen diren produktuek, gutxienez, hilabetea eman behar dute agerian dendan. Ez fidatu beherapenak datozenean erakusleihoko artikuluak aldatzen dituzten dendekin.

### Produktu berdinak, berme berdinak

- Beherapenetako produktuek lehenago erositakoek bezalako **bermeak eta aldatzeko nahiz itzultzeko baldintza berberak** izango dituzte (produktua erabili ez bada, behintzat).
- Prezioz beheratutako produktuek **kalitate bera** eskaini behar dute **kostu txikiagoan**. Sasoiko artikuluak baldin badira, baldintza egokietan agertu beharko dute. Ez erosi osasun-baldintza eskasetan ez dauden produktuak, akasdunak edota segurtasun-neurriak betetzen ez dituztenak.
- Etiketari, derrigorrez, **aurreko prezioa eta oraingo beheratua edo beheratutako portzentajea agertu** behar dute. Gutxienez, % 20ko beherapena ezartzen da goi-sasoiko prezioaren gainean eta, eskuarki, beherapena handiago egiten da, egunak joan ahala.
- Ziurta ezazu **etiketa zuzen eta gatzelaniaz**. (edo Espainiako beste hizkuntza ofizialetako batean) **irakurtzeko moduan dagoela**. Arropa denean, hura lisatu eta ikuzteko argibideak erakutsi behar ditu etiketak eta, era berean, osagaiak eta enpresa fabrikatzailearen datuak (herrialdea berariaz adierazita).

### Itzultzeak, konponketak, txartelak...

- Denda batek urte guztian zehar **itzultzea onartzen badu**, beherapenetan ere beste horrenbeste egin beharko du. Bestela, berariaz jakinarazi beharko du (afixen bidez, esate baterako).
- Jantziei **konponketak egitea** dela eta (mahukak luzatu edo laburtzea, gerrialdea estutzea, etab.) berdin jokatuko da. Sasoian dohainik egin, baina beherapenetan kobratu nahi baditu, dendak horrela gaztigatu beharko du.
- Urte osoan ordaintzeko **kreditu txartela onartzen** duten dendek beherapenetan ere txartel hori onartu beharra dute, prezioa inola ere garestitzeke.

### Eskubide berdinak

- **Gorde beti erosketako txartela**. Zernahi aldatu edo itzuli ahal izateko, agiri hori ezinbestez aurkeztu behar da.
- Etxetresna elektrikoa erosten baduzu, eska ezazu bermeak iraunaldi bera izatea orain eta prezio normala duenean. Egiazta ezazu agiri

guztiak zigilaturik eta legez daudela.

- Beherapenetan kontsumitzaileok **beti bezalako eskubideak ditugu**. Kontsumitzaile zaren aldetik, dendaren batek zure eskubideak urratu dituela uste baduzu, eska ezazu erreklamazio-orria eta saia zaitez arazoa adiskidantzaz konpontzen. Era berean, Kontsumitzailea Informatzeko Udal Bulegora, Autonomi Erkidegoko Kontsumo Zerbitzura edo kontsumitzaileen elkartetara jo dezakezu.



- Binaka jarrita, idatzi kontsumismoari aurre egiteko zuen aholkuak. Kontuan izan aholku horiek laburrak eta argiak izan behar dutela, erraz ulertzeko modukoak.

- Idatzi ondoren, ikastaldearen aurrean aurkeztuko duzue, ikastaldea zuen lana balora dezan. Balorazioa egiteko, hurrengo galderetan oinarrituko da:

1. Emandako aholkuak laburrak eta argiak izan al dira?
2. Espero ez zenuten aholkurik agertu al da?
3. Zein iruditu zaizue aholkurik bitxiena? Eta eraginkorrena?
4. Sukaldean, etxeko gainerako oharrekin batera jarriz gero, baliagarri izango al dira?

- Jarraian duzu eskolan ongi ez dabilen haurrei buruz idatzitako aholku-sorta<sup>3</sup>. Irakurri eta erreparatu aholkuak emateko moduari. Arestiko testukoak baino zuzenagoak al dira?

#### eskolan ongi ez dabilen umea

Orain 15-20 bat urte, ume batek ikasketetan arazoak zituenean, *alferra* edota *ikasle txarra* zela esaten zitzaion. Ez medikuari eta ez irakasleei ere ez zitzaion kasu handirik egiten, eta umea eskolaz eskola ibiltzen zen, ofizioaren batean lanean hasten ez bazen. Gaur egun, ordea, gero eta gehiago dira gai honi buruz pediarrari kontsultak egiten dizkioten gurasoak.

1. Ez da komeni arazoari ihes egitea, umea *alfer* bezala etiketatuz. Izan ere, zigorrak eta errietak umearen larritasuna areagotu besterik ez dute egiten; zigor fisikoa baldin bada, bereziki.
2. Umearekin lasai, patxadaz hitz egin arazoari buruz. Ondoren senar-emazteek beraien artean ere hitz egin behar lukete, errua elkarri bota gabe. Garrantzi handikoa da irizpide bakar eta bateratua edukitzea, ondorengo pausoa eman aurretik.
3. Ez ahaztu eskolara joatea, irakasle edo tutorearekin hitz egitera. Arazoari beldurrik eduki gabe, baina agresibitate edo harrokeriazko ideia tontorik gabe (*gure umea ez baita atzeratua, inolaz ere*). Arazoa era praktikoan aztertu, elkarlanean.
4. Ezintasun intelektual edo fisikorik egon daitekeela susmatuko balitz, pediarrarengana jotzea ezinbestekoa da, honek umearen azterketa fisiko nahiz psikologikoa egin dezan. Azken arlo honetan, haur-psikologo baten laguntza ere ongi etorria izaten da, kasurik gehienetan.

## kontsumista porrokatua



- Binaka jarrita, irakurri hurrengo esaldiak eta adierazi, zuen ustez, zein diren iradokitzaile zuzenagoak (ZUZ) eta zein zeharkakoagoak (ZEH).

zuz ✓ zeh ✗

1. Arazoari ez zaio ihes egin behar.
2. Ez da komeni arazoari ihes egitea.

 

1. Beraien artean hitz egin behar dute.
2. Beraien artean hitz egin behar lukete.

 

1. Joan eskolara ahaztu gabe.
2. Ez ahaztu eskolara joatea.

 

1. Garrantzi handikoa da irizpide bakar eta bateratua izatea.
2. Irizpide bakar eta bateratua izan behar da.

 

1. Haur-psikologo baten laguntza ere ongi etorria izaten da, kasurik gehienetan.
2. Ia beti, haur-psikologo baten laguntza ere beharrezkoa izaten da.

 

1. Ezintasun intelektual edo fisikorik egon daitekeela susmatuz gero, pediatarrengana jo behar da.
2. Ezintasun intelektual edo fisikorik egon daitekeela susmatuko balitz, pediatarrengana jotzea ezinbestekoa da.

## babestu zeure eskubideak



- Ondasun edo zerbitzuen salerosketetan ez da harritzekoa izaten saltzaileen eta eroslearen arteko liskar bat baino gehiago sortzea. Entzun hurrengo pasartea eta pentsatu zein irtenbide eman dakioken gatazka horri.
- Hirunaka jarriko zarete eta Kontsumitzaileen gidatik atera dugun testua irakurriko duzue. Artikulu horretan kontsumoko gatazka bideratzeko hainbat argibide aurkituko dituzue, audio-pasarteko egoera bideratzeko egokiak izan daitezkeenak. Horixe da zuen eginkizuna: audio-pasarteko egoerari irtenbidea proposatzea. Proposamena ikastaldeari aurkeztu beharko diozue.

#### NOLA BABESTU GURE ESKUBIDEAK? Gure eskubideak babesteko bideak

Arazoak saihesteko modurik onena, produktu bat kontsumitu edo zerbitzu bat erabili aurretik erabiltzaile gisa ditugun eskubide eta obligazioei buruzko informazioa izatea da. Horretarako, kontsumitzaileen elkarteak, kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoak (KIUB) eta Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordetzkaritzak ditugu erabilgarri. Aurretik informazioa lortzeko eta aipatutako erakundeekin harremanetan jartzeko, kontsumitzailearentzako doako arreta-telefono honetara jo dezakegu: **900 600 500**.

Oso gomendagarria da, halaber, dagokionean idatzizko aurrekontua eskatzea, atalez atal zehaztua, produktu bat edo zerbitzu baten prestazioa erosi aurretik. Nolanahi ere, egindako eragiketari dagokion ziurtagiria, kontratua edo ordainagiria eskatu behar dugu beti eta, hala egokitzen denean, baita garantia ere, behar bezala zigilatua. Komeni da baita ere produktuaren edo establezimenduaren publizitatea gordetzea.

Dokumentu horiek guztiak gorde egin behar ditugu epe batez, beharrezkoak izan baitaitezke arazoren bat sortzen denean eta ezinbestekoak baitira erreklamatu ahal izateko.

Produkturen bat erostean edo zerbitzu baten prestazioa kontratatzean arazoren bat egonez gero, lehendabizi ditugun eskubideei buruzko informazioa eskuratu behar dugu eta, gero, gure kexa eta eskaera zehatza zuzenean azaldu produktua erosi genuen edo zerbitzua eskaini zigun establezimenduan, adostasun adiskidetsura heltzen saiatu ahal izateko. Adostasunik lortzen ez badugu, erreklamazioa idatziz egitea komeni da, jasota gera dadin.

Horrela, arazoa behar bezala konpontzea lortzen ez badugu, honako aukera hauek ditugu:

- Berriro ahalegintzea adostasun adiskidetsua lortzen hirugarren baten bitartekaritzaren bidez. Bitartekaria arazoan sartuta dauden alderdien jarrerak hurbiltzen saiatuko da, akordio batera heldu eta eztabaida konpondu arte.
- Erreklamazioa aurkeztea administrazio-bidea erabilita.
- Kontsumoko arbitraje-sistemara jotzea.
- Justizia-auzitegietara jotzea.

Aukera horietako bakoitza norberaren kabuz erabili daiteke edo baita kontsumitzaileen elkarteren baten bitartez ere. Komeni da beti kontsumitzaileen elkarteren baten aholkularitza izatea, ezaguera eta esperientzia baitituzte kontsumitzaile gisa dagozkigun banakako nahiz taldeko interesak defendatzeko.

Nolanahi ere, komeni da gure eskubideak defendatzeko biderik egokiena erabiltzea, kexa edo erreklamazioa eragin duen gertaera izan eta ahalik eta eperik laburrenean.

- Proposamenak entzunda, egokiena aukeratuko duzue ikaskide guztion artean.





- Jarrarian duzu duela hilabete batzuk herritar bati gertatutakoaren berri. Zuri gertatu al zaizu sekula horrelakorik? Edo antzekorik?

Joan den ostiralean, 18:35ean Antzizar kaleko lurrazpiko aparkalekura sartu nintzen autoa aparkatzera. Bigarren solairuko 132gn aparkalekuan tokia ikusi nuenez, autoa bertan uztea deliberatu nuen. Zutabe ondoko aparkalekua izaki, autoa atzeraka sartzea iruditu zitzaidan egokiena, neure aldeko atea irekitzeko leku gehiago bainuen (zutabeak zentimetro batzuk irabazteko aukera ematen zidan). Autoa atzeraka bota (Opel Astra SW), eta halako batean non lehertzen zaidan autoaren atzeko leihoa. Begiratzera joan nintzenean, hara non aurkitzen dudun lurretik metro batera edo paretan zegoen txorrota bat. Inguruan begiratu eta ez nuen inolako ohartarazpen-seinalerik ikusi.

Aparkalekuko zaintzailearengana joan eta gertatutakoaren berri eman nion. Nirekin etorri zen gertatutakoa ikustera, baina adierazi zidan berak ezin zuela ezer egin, eta nahi baldin banuen arduradunari deituko ziola. Handik hamar bat minutura edo arduraduna agertu zitzaidan, eta esan zidanez, ez zuen ulertzen zer egiten zuen txorrota hark leku hartan. Urteak zirela aparkalekuan barrena zeuden dozenaren bat antzeko txorrota kendu zirena. Niri eragindako kaltearen erantzukizunaz galdetu nionean, esan zidan berak ezin zuela ezer egin. Enpresa ez zela eragindako kaltearen erantzule egiten, nahiz eta bera nire larrupean balego, ahal zuen guztia egingo zuen enpresak eragindako kaltea ordain ziezaion.

Neure aseguruak kristalen haustura babesten du, baina ia ziur nago datorren urteko polizan istripuak ez izateagatik pilatu ditudan primak kenduko dizkidatela.

- Herritarrak ez daki oso ongi zer egin, erreklamazio-orria aurkeztu edo kontsumo-arbitrajea eskatu, eta horrexegatik bi agiriak betetzea deliberatu du. Eranskinetan dituzu bi agiri horiek. Binaka jarrita, hartu horietako bat eta lagun iezaiozue herritarrari inprimakiak betetzen. Behar dituzuen datuak asma ditzakezue.



- Launaka elkartuta, bikoteek elkarri trukatu dizkiozue betetako inprimakiak, zuzen beteta dauden egiaztatzeko asmoz.
- Bukatzeko, irakurri duzuen egoerako herritarrari zein bide komeni zaion pentsatu eta adostu egin behar duzue.



**ELISKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
Partiduko Zuzendaritza  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Departamentu Zuzendaritza

EUSKADIKO KONTSUMOKO  
ARBITRAJE BATZORDEA



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO DE EUSKADI

## ARBITRAJE-ESKABIDEA / SOLICITUD DE ARBITRAJE

ESP. ZKA. / EXPTE. N<sup>o</sup>.: \_\_\_\_\_

*Eskabidea honako honen bidez egin da. / La reclamación se formula a través de:*

**ERAKUNDEA / ORGANISMO:**

**ERREKLAMATZAILEA(\*) / RECLAMANTE(\*)**

IZEN-ABIZENAK / NOMBRE Y APELLIDOS

N.A.N. / D.N.I.:

HELBIDEA / DOMICILIO:

HERRIA / LOCALIDAD:

UDALERRIA / MUNICIPIO:

POSTA KODEA / CÓDIGO POSTAL:

LURRALDEA – PROBINTZIA / TERRITORIO – PROVINCIA:

TELEFONO(A)(K) / TELEFONO(S):

TELEKOPIA / FAX:

POSTA ELEKTRONIKOA / CORREO ELECTRÓNICO:

(\*) (Jabeen Elkarteak izatekotan, jarri Elkartearen eta ordezkariaren datu osoak. / En caso de ser Comunidad de Propietarios, poner los datos completos de ésta y del/a representante.)

Goian aipatutako honek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean nire burua aurkeztu eta ondorengo auzirako arbitraje-erabakia eskatzen dut, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 1984ko uztailaren 19ko Lege Orokorren 31. artikulua eta Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretuaren 5. artikulua babosean;

Ei/La interesadola que arnba se indica, ante esa Junta arbitral comparece y al amparo del artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 19 de julio de 1984 y el artículo 5 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos, la cuestión litigiosa siguiente:

**GERTAERAK / HECHOS:**

(Gertaeren azalpen zehatza. Lekua txiki geratzen bazaizu, sartu orri zuria. / Exposición clara de los hechos ocurridos. Si el espacio le resulta insuficiente, intercale hojas en blanco.)



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
Kulturaren Zuzendaritza  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo

EUSKADKO KONTSUMOKO  
ARBITRAJE BATZORDIA



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO DE EUSKADI

**XEDEA / PRETENSIÓN:**

*(Lortu nahi duzunaren azalpen zehatza, diru-kopuru zehatza berriz, homelekoe bada. Lekua txiki geratzen bazaitzu, sartu orri zuria.) / Exposición clara de lo que se desea obtener, incluida la cantidad económica concreta, en su caso. Si el espacio le resulta insuficiente, intercale hojas en blanco.)*



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
Nuntzioko Zuzendaritza  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo

EUSKADIKO KONSUMOKO  
ARBITRAJE BATZORDEA



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO DE EUSKADI

Adierazten dut, halaber, ez dudala beste inongo arbitraje batzordetan gai honi buruzko erreklamaziorik aurkeztu, ezta aurkeztuko ere.

Erreklamazioa ondoren adierazten diren erreklamatuaren aurka gauzatu da:

Asimismo manifiesta, que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral, ni lo hará.

La reclamación se formaliza contra el/la reclamado/a que se especifica:

**ERREKLAMATUA (\*)/ RECLAMADO/A (\*\*)**

SOZIALTEAREN IZENA / RAZÓN SOCIAL:

IZEN KOMERTZIALA / NOMBRE COMERCIAL:

IFZ / NIF.:

HELBIDEA / DOMICILIO:

HERRIA / LOCALIDAD:

UDALERRIA / MUNICIPIO:

POSTA KODEA / CÓDIGO POSTAL:

LURRALDEA – PROBINTZIA / TERRITORIO – PROVINCIA:

TELEFONO(A)(K) / TELEFONO(S):

TELEKOPIA / FAX:

POSTA ELEKTRONIKO(A) / CORREO ELECTRÓNICO:

(\*) (Erreklamatu batzuk badaude, jami denen datu osoak. / Si hay varios/as reclamados/as, poner los datos completos de todos/as.)

Horretarako, honekin batera doan froga eratu eta aurkeztu dut, ondorengo agiriak direla eta bereizgarria izan daitekeen osagarria kaltetu gabe:

A este efecto se acompaña la prueba adjunta, constituida, sin perjuicio del complemento que en este sentido resulte pertinente por la siguiente:

**AGIRIAK / DOCUMENTACIÓN:**

(Erantsi zaizkion aginen zerrenda laburra -kontratuak, fakturak, ordainagiriak, txostenak eta abar- / Relación sucinta de los documentos -contratos, facturas, recibos, informes, etc.- que se adjuntan.)

**FROGAK / PRUEBAS:**

(Egin nahi diren frogen zerrenda. / Relación de las pruebas que se deseen practicar.)



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMOA SALA  
Industria, Komertzioa  
Departamentu de Industria,  
Komertzio y Turismo  
Departamento de Consumo

**EUSKADIKO KONSUMOKO**  
**ARBITRAJE BATZORDEA**



**JUNTA ARBITRAL**  
**DE CONSUMO DE EUSKADI**

Ondorioz, Arbitraje Batzordeari zera

En consecuencia, de esa Junta Arbitral

**ESKATZEN DIOT:**

**SOLICITA:**

Arbitraje-erabakirako erreklamazioa aurkeztuztat jo dezala eta dagozkion izapideak egin ondoren, nire xedea aintzakotzat hartzen duen laudoa erabaki dezala, erabakia beletzeko konpromisoa hartzen dudalarik.

Tenga por interpuesta reclamación al objeto de decisión arbitral, y previos los tramites procedentes, dicte laudo estimando mi pretensión, con el compromiso por mi parte de cumplir la decisión del mismo.

.....(eko).....ren.....a

En ..... a ..... de ..... de .....

**ERREKLAMATZAILEAREN SINADURA**  
**FIRMA DEL/LA RECLAMANTE**

**OHARRA:** Kontsumoko arbitraje bonordakizko prozedura da. Erabakia ez da erabakirik egongo da erreklamatuak bon ordertzen bada edo kontsumoko arbitraje sistemari aboltitate badago.

**NOTA:** El arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario para las partes. La presentación de esta solicitud no garantiza que el arbitraje vaya a celebrarse, salvo aceptación expresa del reclamado o adhesión previa de este al sistema arbitral de consumo.

Arbitraje-erabakia berez daturik Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailarek erregistro informaticoa sartuko dugu. Eta horren berri jasotzeko orotara, 15/1999 Lege Organikoko (abenduaren 13ko) legea, zere zereionaleko datuak babestuen funtzioa) 5. artikuluan erabiltzeko jarraituz.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1992 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos de esta solicitud de arbitraje pasarán a formar parte de un registro informático del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco.

**EUSKADIKO KONSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEA - JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI**

Orduak - San Sebastián 1 - 48001 VITORIA-GAIA TELE

Tel: 945 100 194/300000 - Fax: 945 01 1930 - E-mail: Junta-Arbitraje-g-j.m - URL: <http://www.eusko-reklamazioakontsumo>

4

oharrak

Lined writing area with horizontal dashed lines.







