

**3527** 231/2008 ERREGE DEKRETUA, otsailaren 15koa, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.

Konstituzioaren 51. artikulua botere publikoari eskatzen dio kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa bermatzea, prozedura eraginkorren bitartez haien segurtasuna, osasuna eta bidezko eskubide ekonomikoak babestuz.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorra 31. artikuluan aurreikusten zuenaren arabera, Gobernuak arbitraje-sistema bat ezarri behar zuen, alde aurretik alderdi interesdunei eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkartei entzunda, kontsumitzaile edo erabiltzaileen kezak edo erreklamazioak modu lotesle eta betearazlean kontuan hartu eta erabakitzeke, formalitate berezirik gabe.

Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretuak Kontsumoko Arbitraje Sistema arautu zuen.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes hobetzeko abenduaren 29ko 44/2006 Legearen azken xedapenen artean seigarrenean aurreikusten denez, indarrean jarri eta urtebeteko epean Gobernuak Kontsumoko Arbitraje Sistemaren araudi berria emango du, arbitraje birtuala ere arautuz, eta horretarako autonomia-erkidegoen iritzia kontuan hartuko du, Kontsumoko Sektore Konferentziaren bitartez eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluaren audientzia baten bitartez.

Era berean, azken xedapenen artean seigarrenak ezartzen duenez, araubidez ezarriko dira honako hauek: arbitraje-eskaerak onartzeari edo ukatzeari buruz lurraldeko Arbitraje Batzordeek emandako ebazpenen aurka Arbitraje Batzorde Nazionalen erreklamazioak ezar daitezkeen kasuak, eta kontsumoko arbitrajeko administrazioan arbitro bakar batek jardungo duen kasuak.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua onartu ondoren, aurreikuspen horiek eta kontsumoko arbitrajearen legezko erregimen orokorra 57. eta 58. artikuluetan jasotzen dira.

Era berean, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren araudia Arbitrajeari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legeari egokitu behar zaio.

Esparru juridiko honetan, araudi honek kontsumoko arbitrajearen oinarriko ezaugarriei eusten die, alderdien segurtasun juridikoa handitzeko eta sistema homogeneizatzeko aldaketak eginez, esate baterako enpresa edo profesionalek eta kontsumitzaile edo erabiltzaileek sistemarekiko duten konfiantza indartzeko behar diren aurrekontuak aldatuz, eta berez borondatezkoa den arazoak konpontzeko justiziaz kanpoko sistema horretaz baliatzea bermatuz.

Helburu horrekin, errege dekretu honetan ebatzen dira esanbidezko araudirik ezagatik Kontsumoko Arbitraje Batzordeetan eztabaidak, erabaki desberdinak eta sistema sakabanatzea eragin duten gaiak. Hortaz, esate baterako honako gai hauek argitzen dira: Kontsumoko arbitrajearen xede izan daitezken gaiak, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen jardueran eta arazoak ebatzea eskatzen zaie organoetan aplika daitezkeen araudia, errekonbentzioaren onargarritasuna kontsumoko arbitrajearen eta bitartekaritzaren papera arbitraje-prozeduran. Arazoak ebazteko institutu hori ez da arautzen, gai horretan autonomia-erkidegoek dituzten eskumenekin kongruentzia izateagatik.

Osagarri gisa, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren funtzionamendua integratzeko eta alderdien segurtasun juridikoa bermatzeko, sistemaren aurrikusgarritasuna ahalbidetzen duten mekanismoak ezartzen dira. Horretarako funtsezko bi erakunde sortzen dira: Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisia eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra.

Lehenengoa Kontsumoko Arbitraje Batzordeen hiru presidentek osatzen dute, eta honako zeregin hauek ditu: arbitrajearen xede-gaia oinarritutako arbitraje-eskaeren

onarpen edo ukatzei buruzko errekursoak ebatzea, arbitraje-organoen lana errazten duten eta erabaki kontraesankorrak saihesteko txosten teknikoak, aginduak edo aholkuak ematea, eta Kontsumoko Arbitraje Sistemara atxikitzeke eskaintza publiko mugatuaren arauzko txostena ematea. Gainera, arauzko txosten hori loteslea izango da haren erabakia eskaintzaren onargarritasunaren aurkakoa denean.

Arbitraje Batzordeen Komisioko kideek kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetan eta enpresa edo profesionalen erakundeetan ordezkari gisa arituko diren bi arbitroren laguntzarekin jardungo dute.

Alde batetik, sistemaren funtzionamenduan gardentasuna bermatzeko, eta, beste aldetik, alderdien segurtasun juridikoa indartzeko, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioren ebazpenei eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren gainerako informazio garrantzitsuari buruzko publikitateak gaineratzen da esanbidez.

Adierazitako bigarren erakundeak, hots, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra, Estatuko Administrazio Orokorren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen eta gizarte-elkarteen ordezkari asko dituenak, sistemaren funtzionamendurako irizpide orokorrak ezartzearekin lotutako zereginak ditu, adierazitako helburu berarekin.

Helburu berberekin, Kontsumoko Arbitraje Sistema osatzen duten Arbitraje Batzordeen lurralde-eskumenei buruzko irizpide argiak ezartzen dira, eta honako hauen aldeko apustu irmoa egin da: arbitroak gaitzea, eskola sektorialak eta espezializatuak sortzea, mugarik gabeko atxikipen-eskaintza publikoak edo mugaturiko atxikipen-eskaintza publikoak onartzen direnean berariazko bereizgarri bat sortzea, kontsumitzaileak aurretiaz jakin dezan mugak daudela, eta sistemara atxikitzeke bereizgarria bidegabeki baliatzea saihesteko.

Kontsumoko Arbitraje Sistemarako atxikipena egituratu ondoren, eta, beraz, atxikipen-bereizgarria enpresek eta profesionalek kontsumitzaile eta erabiltzaileei eskaintzen dieten kalitatezko elementu gisa baliatzea egituratu ondoren, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin harremanetan kalitate-estandar altuei eusten ez dieten horiei bereizgarri hori erabiltzeko aukera kentzea ezarri da esanbidez.

Arbitraje-organoen araudian kide bakarreko organo batek gaiak jakin ahal izatea ahalbidetzen da, alderdiek hala adosten dutenean edo gaiaren zenbateko eta konplexutasun eskasak gomendatzen duenean, eta, era berean, arbitraje-idazkariaren zereginak zehaztasunez ezartzen dira.

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren antiformalismoari eutsiz, arbitraje-eskaeraren gutxieneko baldintzak argi ezartzen dira, arbitraje-prozeduraren hasiera zehaztasunez finkatzen da, prozeduraren fase guztietan teknologiak erabiltzearen aldeko apustua egiten da, entzunaldiko, kontraesaneko, alderdien berdintasuneko eta doakotasuneko printzipioak bermatzen dira, eta modu objektiboan laudoa emateko epeak ezartzen dira, betiere, epe horiek luzatzen direnean, laudoa eskaeraren egunarekiko bidegabeko atzerapenik gabe emango dela bermatuz.

Era berean, arbitraje-jardueren jakinarazpen-baldintzak malgutuz dira, alderdiek adostu bezala eta azaroaren 26ko 30/1992 Legearen (Herri Administrazioen Araubide Juridikoarena eta Administrazio Prozedura Erkidearena) aplikazio gehigarria ezarriz.

Garrantzi nabarmena duten honako bi berrikuntza hauek gaineratu dira araudi honetan: kontsumo-arbitraje elektronikoa araudia eta kontsumo-arbitraje kolektiboaren araudia.

Kontsumo-arbitraje elektronikoa errege dekretuan aurreikusiriko araudi orokorrean oinarrituko litzateke, eta bertan horren funtzionamendurako behar diren alderdi zehatzen araudia lantzen da, alderdiek izendatutako tokian jakinarazteko ezintasunaren aurrean argitalpen elektronikoa gaineratuz, esate baterako honako alderdi hauen araudia: eskumeneko Arbitraje Batzordea zehaztea, firma elektronikoa erabileraren arbitrajearen eta jakinarazpenaren tokia.

Kontsumo-arbitraje kolektiboan ere errege dekretuaren xedapen orokorrak aplikatuko dira, eta bertan honako hauek lantzen dira: Batzordeen lurralde-eskumenekin lotutako berezitasunak, prozeduraren hasiera, arbitrajea eragin duten gertakarien eraginpeko interesak dituzten kontsumitzaile eta erabiltzaileei deitzea, eta laudoa emateko epea hasteko eguna, deialdia egiteko epearen amaierarekin uztartuz, eta, beraz, arbitraje kolektibo honen jakinarazpen eta ebazpena ahalbidetuko duten arbitraje-hitzarmen gehienak baliozko moduan formalizatzen diren unearekin uztartuz.

Arbitraje kolektiboaren izapidetzeak arbitraje indibidualako eskaerak prozedura honetan metatzea eragingo du, eta erreklamatuari izapidetze indibidualaren aurka jartzeko aukera emango dio. Gainera, araudian prozedura indibidualak metatzea aurreikusten da.

Era berean, Arbitrajeari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legearen xedapen gehigarri bakarrak ematen duen ahalmena baliatuz, ekitatearen arabera erabakitzea ezartzen da, alderdiek esanbidez eskubidezko arbitrajea hautatzen dutenean izan ezik, eta errege dekretu horretan aurreikusten ez denari dagokionez, Legearen aplikazio osagarria gogoratuz.

Azken xedapenen artean hirugarrenak irailaren 30eko 1163/2005 Errege Dekretuaren eranskineko testua aldatzen du; dekretu horren bitartez arautzen dira informazioaren eta merkataritza elektronikoaaren gizarteko zerbitzuekiko konfiantzaren bereizgarri publikoa eta bereizgarri hori emateko baldintzak eta prozedura, lineako konfiantzaren bereizgarri publikoaren deskribapenean haren formatu elektronikoko erabileraren berezko pixel-neurriak gaineratzeko.

Errege dekretu hau kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa hobetzeari buruzko abenduaren 29ko 44/2006 Legearen azken xedapenen artean seigarrenean xedaturikoa betez eman da, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bateginaren 57. eta 58. artikuluetan eta beste lege osagarri batzuetan aurreikusitakoarekin bat etorritik, eta autonomia-erkidegoen iritzia kontuan hartuta, Kontsumoko Sektore Konferentziaren bitartez eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluaren eta enpresa-erakundeen entzunaldien bitartez.

Horren arabera, Osasun eta Kontsumoko eta Justiziako Ministroek proposatuta, Herri Administrazioen Ministroaren alde aurreko onarpenarekin, eta Estatuko Kontseiluarekin bat etorritik, eta Ministroen Kontseiluak 2008ko otsailaren 15ean egindako bileran eztabaidatu ondoren, honako hau

XEDATU  
DUT:

I.  
KAPITULUA

### Xedapen orokorrak

#### 1. artikulua. Xedea.

1. Arau honen helburua Kontsumoko Arbitraje Sistema eta kontsumo-arbitrajearen prozedura arautzea da.

2. Kontsumoko Arbitraje Sistema kontsumitzaileari legez edo hitzarmen bidez aitortutako eskubideei dagokienez kontsumitzaile edo erabiltzaileen eta enpresa edo profesionalen artean sortzen diren eztabaidetan judizioz kanpo ebazteko erakunde-arbitrajea da, eta loteslea eta betearazlea da bi alderdientzat.

#### 2. artikulua. Kontsumo-arbitrajearen xede-gaiak.

1. Kontsumo-arbitrajearen xede izango dira eskubideak betez alderdien eskura libreki jarritako gaiak buruzkoak diren eta 1.2 artikuluan adierazten diren eztabaidak bakarrik.

2. Aurreko paragrafoan aurreikusitakoa gorabehera, eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 57.1 artikuluan eta beste lege osagarri batzuetan aurreikusitakoarekin bat etorritik, ez dira kontsumo-arbitrajearen xede izango honako hauek: intoxikazio, lesio edo heriotzei buruzko arazoak edo delitu baten adierazle arrazionalak dauden arazoak, delituetatik ondorioztatutako kalteekiko erantzukizuna barnean hartuta.

#### 3. artikulua. Araudi aplikagarria.

1. Kontsumo-arbitrajea arau honetan xedaturikoaren arabera arautzen da, eta arau honetan aurreikusten ez denari dagokionez, Arbitrajeari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legearen arabera.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen jarduera administratiboa da, eta arau honetan esanbidez aurreikusten denari dagokionez, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea aplikatuko zaie.

3. Arbitraje elektronikoa eta bitarteko elektronikoen bidez gauzatzen diren ekintzak, arau honetan aurreikusten ez denari dagokionez, herritarren gizarte-zerbitzuetarako sarbide elektronikoaari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera arautuko dira.

#### 4. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren antolamendua.

Kontsumoko Arbitraje Sistema honako hauen bitartez antolatzen da: Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra eta arbitraje-organoak.

II.

## KAPITULUA

**Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Antolamendua**

## 1. ATALA. KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK

## 5. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak.

1. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak kontsumoko erakunde-arbitrajearen administrazio-organo kudeatzaileak dira, eta zerbitzu teknikoak, administratiboak eta idazkaritza-zerbitzuak ematen dituzte, bai alderdiei bai arbitroei.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak dira honako hauek:

a) Arbitraje Batzorde Nazionala, Kontsumoko Institutu Nazionalari adskribatua.

b) Herri Administrazioen eta Kontsumoko Institutu Nazionalaren arteko lankidetzaz hitzarmenaren bitartez eratutako lurraldeetako Arbitraje Batzordeak; bertan lurraldeko Arbitraje Batzordearen ordezkariak eratzea aurreikusiko da, bai lurraldekoak bai sektorekoak.

3. Arbitrajearen administrazioarako beharrezkoak diren Kontsumoko Arbitraje Batzordeen arteko komunikazioak 10 eguneko epean egingo dira, lekuz aldatu behar diren dokumentuak Arbitraje Batzorde igoan sartzen direnetik zenbatzen hasita, betiere arau honetan beste epe bat aurreikusten ez bada.

## 6. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen zereginak.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeek honako zeregin hauek betetzen dituzte:

a) Kontsumoko arbitrajea sustatzea enpresen edo profesionalen, kontsumitzaile edo erabiltzaileen eta haien elkarrekin artean, betiere enpresak edo profesionalak Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzen saiatuz, atxikitzeko eskaintza publikoen bitartez.

b) Atxikitzeko eskaintza publikoetan ebaztea eta Kontsumoko Arbitraje Sistemara atxikitzeko bereizgarria ematea edo ukatzea, baita Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa edo profesionalen datuak kudeatzea eta eguneratzea ere, Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez.

c) Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoan Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoak egin dituzten enpresa edo profesionalen datu eguneratuak jakinaraztea.

d) Atxikitzeko eskaintza publikoen bitartez Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa edo profesionalen publikizitatea egitea, dagokien lurralde-eremuan bereziki.

e) Egiatztatutako arbitroen zerrenda lantzea eta eguneratzea Kontsumoko Arbitraje Batzordean.

f) Bitartekaritza baliatzen dela bermatzea, arbitraje-organoek arazoaren berri izan baino lehen, eta 38. artikuluan aurreikusitakoaren arabera bidezkoa ez denean izan ezik.

g) Arbitraje-artxiboa kudeatzea; bertan arbitraje-espedienteak gorde eta babestuko dira.

h) Arbitraje-prozedurei buruzko erregistro-liburuak eramatea, dagokion aplikazio informatikoen bitartez edo, halakorik ez badago, eskuz.

i) Erabakitzen den erakundearen arbitraje-espedienteen eraginpeko ondasunak eta objektuak kudeatzea, babestea edo uztea, arbitraje-organoa izendatu aurretik alderdiek eskatuta arazoa ezagutzen duen arbitraje-organoak edo Arbitraje Batzordearen presidentek erabakitze duenean.

j) Kontsumoko arbitraje-prozedurak bultzatu eta kudeatzea.

k) Arbitraje-organoen eta, hala badagokio, bitartekariaren zereginak hobeto funtzionatzeko beharrezkoak diren bideak ematea eta jardunak gauzatzea.

l) Emandako laudoen erregistro bat kudeatzea; erregistroaren edukia publikoa izango da, betiere alderdien pribatutasuna errespetatuz.

m) Kontsumitzaile edo erabiltzaileen eta enpresa edo

profesionalen esku jartzea honako hauen agiriak: arbitraje-eskaerak, erantzunak eta onarpenak, baita Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoak ere.

n) Oro har, Kontsumoko Arbitraje Batzordearen esku jartzen diren arazoak ebazteko arbitraje-organoei laguntzarekin lotutako edozein jarduera.

## 7. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen osaera.

1. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak honako hauek osatuko dituzte: presidentea eta idazkaria (Herri Administrazioen zerbitzuetako langileak izan beharko dira), eta organo horri atxikitako laguntzaileak.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentea eta idazkaria Batzordea eraginpean hartzen duen Administrazioak izendatuko ditu, eta izendapenak Kontsumoko Arbitraje Batzordeari dagokion lurralde-eremuari dagokion aldizkari ofizialean argitaratuko dira.

2. 36. artikuluan xedaturikoa izan ezik, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen presidenteen ebazpenek administrazio-bidea agortuko du.

3. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko idazkariak batzordearen administrazio-funtzionamendua bermatuko du, eta batzordearen bilerak jakinarazteko erantzukizuna izango du; jakinarazpena azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 58. eta ondorengo artikuluetan xedaturikoaren arabera egingo da.

Kontsumoko Arbitraje Batzordearen lurralde- edo sektore-eremuko ordezkariak sortzen direnean, lurralde- edo sektore-ordezkaritzako presidente eta idazkariak izendatu ahalko dira.

Aurreko paragrafoan aurreikusitakoari dagokionez, ez da alde batera utziko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek duen ahalmena lurralde-eremuko Arbitraje Batzordeari edo Kontsumoko Arbitraje Batzordearen ordezkariak ez duten lurralde-eremuetan gertatzen diren arazoaren berri izateko arbitraje-organoak izendatzeko.

## 8. artikulua. Arbitraje-eskaera indibidualak ezagutzeko eskumenak.

1. Arazoa ebazteko alderdiek adostuta hautatzen duten Kontsumoko Arbitraje Batzordeak eskumena izango du kontsumitzaile edo erabiltzaileen arbitraje-eskaera indibidualen berri izateko.

2. Alderdiak ados jartzen ez badira, kontsumitzailea bizi den lurraldeko Arbitraje Batzordeak izango du eskumena, ondorengo idatzatiaz aurreikusitako kasuan izan ezik.

Irizpide horren arabera, lurraldeko Arbitraje Batzorde batek baino gehiagok eskumena baldin badu, lurralde-eremu txikiena duenak izango du gaiaren berri.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoan lurralde-muga bat adierazten denean, enpresa edo profesionala atxiki den Kontsumoko Arbitraje Batzordeak izango du eskumena, eta batzorde bat baino gehiago dagoenean, kontsumitzaileak hautatzen duenak izango du eskumena.

## 2. ATALA. KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEEN KOMISIOA

## 9. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa kide anitzeko organoa da eta funtzionalki Kontsumoko Institutu Nazionalari adskribatuta dago Arbitraje Batzorde Nazionalaren bitartez. Kontsumoko Arbitraje Sistemari irizpide homogeneoak ezartzeko eta 36. artikuluan aurreikusitako kasuetan Kontsumoko Arbitraje Batzordeen presidentek emandako ebazpenen aurrean baliabideak ezartzeko eskumena dauka.

## 10. artikulua. Osaera eta funtzionamendua.

1. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa honako hauek osatuko dute: presidentea (Arbitraje



Batzorde Nazionalako presidentea), eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra bi urteko aldirako izendatutako bi bokal, lurraldeko Arbitraje Batzordeen presidenteen artean hautatuak.

Eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioko idazkaria Kontsumoko Institutu Nazionalako langileen artean izendatuko da, eta bileretara joango da, hitzarekin baina botorik gabe.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioko Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra bi urteko aldirako izendatutako bi arbitroren laguntza izango du, eta arbitro horiek organo horretan ordezkari diren Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluko kideek eta enpresa eta profesionalen erakundeetako kideek proposatuko dituzte.

3. Kontseiluak izendatutako bokalak eta arbitroak berriz ere izendatu ahal izango dira, baina gehienez ere hiru urteko agintaldia izango dute, eta sortzen diren postu hutsak Kontseiluaren izendapen berriekin estaliko dira, ordezkaturako bokal edo arbitroaren agintaldia amaitzeko geratzen den denboraldian.

4. Presidenteak postua hutsik uzten bada, agertzen ez bada edo gaixo jartzen bada, karguan antzinasun handiena duen bokalak ordezkaturako du.

5. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioren akordioak baliozko moduan emandako botoen gehiengoarekin gauzatu dira, betiere botazioan gutxienez kideen gehiengoak parte hartzen bada.

11. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioren eskumenak.

Honako hauek dira Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioren eskumenak:

1. Arbitraje-eskaera bat izapidetzeko onarpen edo ukatzeari buruz alderdiek adierazten dituzten baliabideak ebaztea, 36. artikuluan aurreikusitakoarekin bat etorriz.

2. Arbitroei beren zereginetan lagundu diezaieketen txosten teknikoak, aginduak edo oharak ematea, bereziki funtsean berdinak diren gertaera, oinarri eta asmoen aurrean erabaki bereizleak ekarri ditzaketen laudo kontraesankorrak daudenean. Txostenek, aginduek edo oharrek arbitroen independentzia eta inpartzialtasuna babesten dute, eta arbitroak, arrazoituta, horien edukitik aldentu ahaliko dira.

Txostenak, aginduak edo oharak Arbitraje Batzordeen, arbitroen edo alderdien ekimenez emango dira arbitraje-prozeduraren barruan 30 eguneko epean, gehienez ere, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioren eskara jaso eta Kontsumoko Institutu Nazionalaren web-orrian argitaratzen diren egunaren biharamunetik zenbatzen hasita.

Txostenak, aginduak edo oharak emateko bidezko hartzen den dokumentazio eta informazio guztia hartu ahaliko da Arbitraje Batzordeetatik. Txosten, agindu edo ohar horiek publikoak izango dira, eta Komisioren idazkariak jakinarazi beharko dizkie Kontsumoko Arbitraje Batzordeei eta horien ordezkarietara.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren atxikitze eskaintza publiko mugatuen onarpenean aginduzko txostena ematea. Gainera, Komisioren ezezko txostena loteslea izango da Kontsumoko Arbitraje Batzordearentzat.

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra finkatutako jarraibideak eta, hala badagokio, Arbitraje Batzordeak ebazteko alegatutako arrazoiak kontuan hartzen dituen txostenak, gainera, Kontsumoko Arbitraje Sistemarako atxikipen mugatuko bereizgarria emateko bidezkoatasunari buruz hitz egingo du.

4. Kontsumoko Arbitraje Sistemako arbitroaren egiaztatzea kentzeko prozeduran aginduzko txosten ez loteslea ematea, 23.1 artikuluan aurreikusitako kasuetan.

5. 3. eta 4. idatz-zatietan aurreikusitako txostenak 15 eguneko epean emango dira, eskumeneko Arbitraje Batzordearen eskaera Komisioren jaso eta biharamunetik zenbatzen hasita.

3. ATALA. KONTSUMOKO ARBITRAJE SISTEMAREN KONTSEILU OROKORRA

12. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra.

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra funtzionalki Kontsumoko Institutu Nazionalaren adskribitutako kontsumoko arbitrajearen arloko ordezkari eta partaidetzako kide anitzeko organoa da.

13. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren osaera.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra honako hauek osatuko dute: presidentea, presidenteordea eta kontseilariak.

2. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren presidentea Kontsumoko Institutu Nazionalako presidentea izango da.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren presidenteordea Kontsumoko Institutu Nazionalako zuzendaria izango da.

4. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren kontseilariak honako hauek dira:

a) Arbitraje Batzorde Nazionalaren presidentea

b) Lurralde-arloko Arbitraje Batzordeetako lau presidente; Kontsumoko Lankidetzaren Batzordeak eta estatu-eremuan tokiko erakundearen ordezkarietako ezarpen handiena duen elkarteak modu paritarioan izendatuko dituzte.

c) Justizia Ministerioko ordezkari bat; Sail honetako idazkariordeak izendatuko du.

d) Herri Administrazioen Ministerioko ordezkari bat; Sail honetako idazkariordeak izendatuko du.

e) Ekonomia eta Ogasun Ministerioko ordezkari bat; Sail honetako idazkariordeak izendatuko du.

f) Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioko ordezkari bat; Sail honetako idazkariordeak izendatuko du.

g) Autonomia Estatutua duten autonomia-erkidego edo hirietako kontsumoko Administrazioaren bi ordezkari; Kontsumoko Lankidetzaren Batzordearen Arbitraje Lantaldeko presidentea, eta bestea Komisioren berak izendatutakoa.

h) Estatu-eremuan tokiko erakundearen ordezkarietako ezarpen handiena duen elkarteak bi ordezkari.

i) Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluko hiru ordezkari; kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakunde-arloko kontsulta eta ordezkarietako organo honek bere elkarrean bitartez izendatuko ditu.

j) Enpresa eta profesionalen erakundeetako bi ordezkari, eta horietako batek gutxienez ETEak ordezkaturako ditu; estatu-eremuko erakunde adierazgarrienek izendatuko dituzte.

k) Merkataritza Ganberetako Kontseilu Nagusiko ordezkari bat, organo honek izendatutakoa.

l) Legekari Kontseilu Orokorren ordezkari bat, organo honek izendatutakoa.

Kontseilarien agintaldiak lau urteko iraupena izango du, eta honako arrazoi hauengatik amaituko da: izendapenari uko egitea, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren bilkurak atzemandako ezintasun iraunkorra, alde aurretik interesdunari entzunda, edo agintaldia amaitzen delako.

5. Kontsumoko Institutu Nazionalaren Kontsumoko Araudi eta Arbitraje Zuzendaritzaorde Orokorren titularrak beteko du idazkarietaren lana.

14. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren funtzionamendua.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra osoko bilkuran eta atalka funtzionatuko du.

2. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren osoko bilkura urtean behin bilduko da gutxienez, eta baliozko moduan osatuz hartuko da

gutxienez bokalen erdia bertaraten denean; erabakiak emandako botoen gehiengo bidez onartuko dira. Botazioan berdinketa gertatzen bada, presidentearen botoa erabakigarria izango da.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorrek berariazko gaiak aztertu, ikertu edo jarraitzeko osatzen dituen atal iraunkorrak edo aldi baterakoak hautatuko ditu, eta baita horien osaera eta funtzionamendua ere, osatzen diren unean.

4. Atalen asistentzia teknikoa Kontsumoko Institutu Nazionalak emango du.

15. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren zereginak.

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren zereginak honako hauek dira:

a) Kontsumoko Arbitraje Sistemaren jarraipena, laguntza eta hobekuntza-proposamenak.

b) Kontsumoko Arbitraje Sistemaren urteko memoria onartzea.

c) Arbitroen prestakuntzako programa erkideak onartzea eta horien egiaztagiria emateko ohoragarritasun eta kualifikazioko irizpideak finkatzea.

d) Kontsumoko Arbitraje Sistemaren atxikitzeko eskaintza publiko mugatuak onartzen diren kasuetarako jarraibide orokorrak lantzea.

e) Kontsumoko Arbitraje Sistema bultzatzeko plan estrategikoak onartzea.

f) Lurraldeko Arbitraje Batzordeak osatzeko esparruhitzarmenak proposatzea.

g) Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioko kideak izendatzea.

h) Kontsumoko Arbitraje Batzordeen eta arbitroen arteko lankidetzak eta komunikazio sustatzen duten tresnak gaitzea.

i) Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisiok emandako txosten teknikoak, aginduak eta oharak, eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeek emandako laudoak argitaratu eta zabaltzea.

j) Sektoreko arbitraje-organoak eta arbitraje-organo espezializatuak sortzeari buruzko irizpide homogeneoak ezartzea.

k) Legez edo araubidez aurreikusitako gainerako zereginak, eta, hala badagokio, Kontsumoko Institutu Nazionalak eta Kontsumoko Sektore Konferentziak agintzen dizkieten zereginak.

#### 4. ATALA. ARBITRAJE ORGANOAK

16. artikulua. Arbitroen proposamenak eta egiaztatutako arbitroen zerrenda.

1. Administrazioak, haren zerbitzuko langileek, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarrean estaturako Erregistroan erregistratuta dauden edo haiengan aplikatu daitezkeen araudi automatikoak eskatzen dizkien baldintzak biltzen dituzten kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarrean, Legez osatutako enpresa edo profesionalen erakundeak eta, hala badagokio, Merkataritza Ganberak Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari proposatutako dizkiote bertako arbitraje-prozeduretan arbitro gisa jardungo duten pertsonak.

2. Proposatutako pertsonak Kontsumoko Arbitraje Batzordean jarduteko egiaztagiria eskatu beharko diote haren presidenteari. Eskaera horren bitartez Kontsumoko Arbitraje Batzordeko egiaztatutako arbitroen zerrendan erregistratzea eta arbitroei esleitzen zaizkien prozeduretan arbitroen kargua betetzea onartuko dute.

3. Egiaztagiria onartu ondoren, proposatutako pertsonak jakinaraziko zaie, eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeko egiaztatutako arbitroen zerrendan gaineratuko dira; zerrenda hori publikoa izango da.

4. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko idazkaria Kontsumoko Arbitraje Batzordean egiaztatutako arbitroen zerrenda eguneratzeaz arduratuko da; era berean, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorrek emandako irizpideen arabera, espezializatutako arbitraje-

organoek ebatzi behar dituzten arazoak ezagutzeko egiaztatutako dauden arbitro espezializatuen zerrenda eguneratuko du.

17. artikulua. Arbitroen egiaztagiria.

Kontsumoko Arbitraje Sistemako arbitraje-organoetan parte hartzeko arbitroen egiaztagiria esku hartu behar duten Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari emango du, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorrek ezarritako ohoragarritasun eta kualifikazioko baldintzak kontuan hartuta. Nolanahi ere, Administrazioak proposatuta egiaztatutako arbitroek zuzenbidean lizentziatuak izan beharko dute, ekitatez nahiz zuzenbidez ebazten duten kontuan hartu gabe.

Baldintza objektibo horiek publikoak izango dira. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari nolanahi ere arbitro gisa jarduteko egiaztagiria izango du.

18. artikulua. Arbitraje-organoak.

1. Arbitraje-organoak, kide bakarrekoak nahiz anitzekoak izan, arazoaren konponbideari buruz erabakitzeko organo eskudunak dira.

2. Arbitraje-organoak arbitraje-idazkariaren laguntza izango du; idazkariak honako zeregin hauek izango ditu:

a) Arbitraje-organoek beren funtzioak betetz hartzen dituzten erabaki guztiak betetzen direla zaintzea.

b) Arbitraje-organoek, edo horien aurrean, egindako prozedurazko ekintzak gauzatzen direla egiaztatzea eta dagokion eginbideen bitartez prozedurazko garrantzia duten gertakariak gauzatu direla egiaztatzea. Grabaketako edo erreproduktzio baliabide teknikoak erabiltzen direnean, arbitraje-idazkariak grabatutakoaren edo erreproduktutakoaren egiazkotasuna eta osotasuna bermatuko du.

c) Arbitraje-jardunetan gaineratzen diren dokumentuak jasotzeko erregistroaren funtzionamendua bermatzea, hala badagokio, alderdiek gai horri buruz eskatzen dituzten egiaztagiria eman.

d) Alderdientzako bakarrik ez diren arbitraje-jardunen egiaztagiria ematea, horien hartzailea eta eskatzearen helburua adieraziz.

e) Arbitraje-prozedurako espedienteak dokumentatu eta osatzea, ematen diren ebazpenak adieraziz.

f) Alderdi interesdunei eta legezko eta zuzeneko interesa adierazten eta justifikatzen dutenei, batzuentzat bakarrik ez diren arbitraje-jardunen egoerari buruz eskatzen duten informazioa ematea.

g) Prozedura arautu eta bultzatzea, arbitroei bakarrik dagozkien jardunetan izan ezik.

h) Entzunaldien aktak egitea.

i) Arbitraje-jardunen jakinarazpenak egitea.

Arbitraje-idazkaria honako hau izango da: Kontsumoko Arbitraje Batzordearen idazkaria, edo behin betiko edo prozedura jakin baterako edo batzuetarako bertan zerbitzuak ematen dituzten artean Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari hautatutako idazkaria.

3. Kide anitzeko organoen kasuan, arbitraje-organoei bakarrik dagozkien prozedurak arautu, izapidetu eta bultzatzeko ekintzak arbitraje-elkargoko presidenteari ebatziko ditu.

19. artikulua. Kide bakarreko arbitraje-organoak.

1. Arbitro bakar batek jakingo ditu gaiak honako kasu hauetan:

a) Alderdiek erabakitzen dutenean

b) Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari

erabakitzen duenean, betiere arazoaren zenbatekoa 300 euro baino gutxiagokoa bada eta gaiaren konplexutasunik ezak gomendatzen badu.

2. Alderdiak arbitro bakarria izendatzearen aurka ager daitezke; kasu horretan arbitraje-elkargo bat izendatuko da.

3. Arbitro bakarria Herri Administrazioak proposatutako egiaztatutako arbitroen artean izendatuko da, espezializazio-arrazoiengatik alderdiek ados jarrita egiaztatutako beste arbitro bat izendatzea eskatzen dutenean izan ezik.

20. artikulua. Kide anitzeko arbitraje-organoak.

1. Aurreko artikuluan aurreikusten ez diren kasuei dagokienez, egiaztatutako hiru arbitro osatutako arbitraje-elkargo batek jakingo ditu gaiak; arbitro horietako bakoitza Administrazioak, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek eta enpresa edo profesionalen erakundeek proposatutako artetik hautatuko dira. Hiru arbitroek elkargo moduan jardungo dute, eta Administrazioak proposatutako arbitroa izango da presidentea.

2. Alderdiek, ados jarrita, herri-administrazioak izendatutako arbitroa ez den kide anitzeko beste arbitraje-organo bateko presidentea izendatzea eskatu halako dute, erreklamazioaren espezialitateak eskatzen duenean edo erreklamazioa Kontsumoko Arbitraje Batzordean adskribitutako Administrazioari lotutako erakunde publiko baten aurkakoa denean.

21. artikulua. Arbitroen izendapena arbitraje-prozeduran.

1. Dagokion arbitraje-prozedurak ezagutu behar dituzten arbitroak izendatzea Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari dagokio.

Zuzenbidez erabaki behar diren arbitrajeen kasuan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek eta enpresa edo profesionalen erakundeek proposatuta egiaztatutako arbitroetatik izendatutakoek zuzenbidean lizentziatuak izan beharko dute.

2. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorren irizpideen arabera, espezializatutako arbitraje-organoek gaiak ezagutu behar dituzten kasuetan, arbitroak txandaka izendatuko dira, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko egiaztatutako arbitroen zerrenda orokorrean edo arbitro espezializatuen zerrendan agertzen direnen artean.

3. Ekitaldi berean presidenteak ordezkotako arbitroak txandaka izendatuko ditu, baina izendapen horrek ez du esan nahi arbitro titularren ondorengo izendapenetan bere txanda pasatuko denik.

22. artikulua. Arbitroen abstentzioak eta ezeztapenak.

1. Arbitroek beren zereginetan jardungo dute dagokien independentzia, inpartzialtasun eta konfidentzialtasunarekin. Gai berean edo gai horrekin harreman estua duen beste edozein gaitan bitartekari gisa esku hartu dutenek ezingo dute arbitro gisa jardun.

2. Alderdiek arbitroak ezeztu ahalko dituzte hamar eguneko epean, arazoan ebazteko izendapena egiten denetik edo haren inpartzialtasun edo independentziari buruzko zalantza justifikatuak eragiten dituen edozein zirkunstantziaren berri izaten denetik zenbatzen hasita.

3. Ezespena adierazi ondoren, ezeztatutako arbitroak bere kargua utziko ote duen erabaki beharko du 48 orduko epean. Alegatutako arrazoiak aztertu ondoren, ezeztatutako arbitroak berrogeita zortzi orduko epean bere kargua ez uztea erabakitzen badu, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteak ezespenari buruz erabakiko du, arbitroaren eta, hala badagokio, arbitraje-elkargoko gainerako arbitroen entzunaldiaren ondoren.

Ezespenaren aldeko nahiz aurkako ebazpena, arrazoitua izan beharko duena, arbitroari, arbitraje-elkargoko gainerako kideei eta alderdiei jakinaraziko zaie.

4. Ezeztatutako arbitroa Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentea balin bada, adierazitako ezespena onartuko du.

5. Ezespena onartu ondoren, ordezkotako arbitroa deituko

da eta ordezkotako arbitro berri bat izendatuko da, ordeztutakoa izendatu zen modu berean. Arbitro berriak erabakiko du hasitako prozedurarekin jarraituko den ala ez, gauzatutako jardunak dakizkiela aintzat hartuta edo jada gauzatutako jardunak errepikatu behar diren erabakita.

Arbitro berriak edo berriek jardunak errepikatzea erabakitzen badute, horiek gauzatzeko behar den denborako luzapena ezarriko da; luzapena ezin izango da bi hilabete baino gehiagokoa izan.

6. Adierazitako ezespenak aurrera jarraitzen ez badu, ezarri zuen alderdiak ezespenari balioa eman ahalko dio laudoa aurkaratzerakoan.

7. Prozedura eten egingo da ezespenari buruz erabaki arte, eta laudoa emateko 49. artikuluan aurreikusitako epea etenak iraun duen denboran luzatuko da eta, hala badagokio, 5. idatz-zatian aurreikusitakoaren arabera erabakitako luzapenaren denboran.

23. artikulua. Arbitroei egiaztageria kentzea.

1. Arbitroa egiaztatua dagoen Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteak egiaztageria kenduko dio, arbitroak horretarako eskatzen zaizkion baldintzak biltzen ez dituzenean, 17. artikuluan arabera eta, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioaren aginduzko txostena eman ondoren, bere zereginak betetzen ez dituzenean edo horiek alde batera uzten dituzenean.

Egiaztageria kentzeko prozedura ofizioz edo alderdi interesdunaren salaketa bidez hasi ahalko da, eta bertan, nolana ere, arbitroari eta, hala badagokio, proposatu zuen erakundeari entzuzko zaie.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari arbitro-egiaztageria kentzeko eskumena izendatu zuen Administrazioari dagokio, 7.1 artikuluan aurreikusitakoaren arabera, eta aurreko idatz-zatian ezarritako prozedurari egokitu beharko zaio.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemako arbitro gisa jarduteko egiaztageria kentzeak ez du alde batera utziko Arbitrajeari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legearen 19. artikuluan xedatutakoa, arbitraje-prozeduran zehar arbitraje-zereginak gauzatzeko hutsegite edo ezintasunari buruzkoa. Hala ere, kasu horietan egiaztageria kentzeko asmoa aurreko idatz-zatietan xedaturikoan oinarrituko da.

### III. KAPITULUA

#### Arbitraje

#### Hitzarmena

24. artikulua. Arbitraje Hitzarmena.

1. Arbitraje-hitzarmenak kontratu batean gaineratutako klausula baten edo alderdien akordio independente baten forma hartu ahalko du, eta kontsumoko harreman juridiko batean sor daitezkeen edo sortu diren eztabaidak Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bitartez ebazteko alderdiek duten borondatea adierazi beharko du.

Arbitraje-hitzarmena idazki bidez eman beharko da, alderdiek sinatutako dokumentu baten bidez edo akordioa adierazten duten gutun, telegrama, telex, fax edo komunikazio elektronikoko beste bitarteko batzuen trukearen bidez; baldintza hori betetzat hartuko da arbitraje-hitzarmena osatzen denean eta euskarri elektronikoko, optiko edo bestelako batean kontsultatzeko moduan dagoenean.

2. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitze eskaintza publiko bat dagoenean, arbitraje-hitzarmena baliozko moduan formalizatutzat hartuko da eskaera aurkeztearekin bakarrik, betiere eskaintzaren eremuarekin bat baldin badator.



3. Era berean, arbitraje-hitzarmena baliozko moduan formalizatutzat hartuko da eskaera aurkeztearekin bakarrik, betiere egiaztatzeko moduan adierazten baldin bada eskaera enpresa edo profesionalak Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko bereizgarri publikoa baliatzen duen denboran formalizatzen dela, baita arau honetan aurreikusitakoaren arabera hori baliatzeko eskubidea ez duenean ere.

4. Aurreko idatz-zatietan adierazitako edozein moduko arbitraje-hitzarmen bat dagoela egiaztatzen ez bada, Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, arbitraje-eskaera jaso ondoren, erreklamatuari emango dio, hark onar dezan, 37.3 artikuluko b) idatz-zatian aurreikusitakoaren arabera.

25. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoa.

1. Enpresa edo profesionalak Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko alde bakarreko eskaintza publikoa emango dute, idazki bidez, V. kapituluko 1. idatz-zatia aurreikusitako prozeduraren bitarteko bide elektronikoan, edo aurkezpenen eta horien egiazkotasuna adierazteko aukera ematen duen edozein euskarritan.

Atxikipen-eskaintza publikoan honako hau adieraziko da: arbitrajea zuzenbidez edo ekitatez ebatziko den, hala badagokio, eskaintzaren baliozkotasun-epea, eta arbitraje-organoei arazoa jakin aurretiko bitartekaritza onartzen den. Alderdi horietako bat bera ere adierazten ez bada, eskaintza ekitatez egingo dela ulertuko da, denbora mugagabea eta aurretiazko bitartekaritza onartuz.

2. Atxikipen-eskaintza publikoa bakarria izango da, eta Kontsumoko Arbitraje Sistema osorako egiten dela ulertuko da.

3. Kapitulu honetan xedaturikoaren arabera, ez dira Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-eskaintza publiko mugatutzat hartuko honako hauek: aldi baterakoak, betiere atxikipena gutxienez urtebeteko aldi egiten bada, edo enpresa edo profesionalak nagusiki bere jardueraren garatzen duen lurraldeari dagokion Kontsumoko Arbitraje Batzordeko atxikipen mugatukoak.

Nolanahi ere, enpresa edo profesionalak nagusiki bere jardueraren lurralde jakin batean garatzen duela ulertuko da bere ondasun edo zerbitzuak soilik lurralde-eremu horretako publikoari irekitako establezimendu baten bitartez merkaturatzen dituztenean.

Era berean, ez da atxikipen-eskaintza publiko mugatutzat hartuko enpresa edo profesionalak gaitutako arazoak konpontzeko mekanismoen aurrean erreklamazioa aurkeztu aurretik Kontsumoko Arbitraje Sistemari bitartez arazoak jakitea baldintzatzen duen eskaintza, betiere mekanismo horiek baliatzea doakoa bada eta kontratuareko informazioan eta kontratuan horien existentzia eta baliatzeko moduari buruzko informazioa ematen bada.

4. Atxikipen-eskaintza publikoa, osoa nahiz mugatua, eta horren salaketa xedatzeko boterea duen enpresa edo profesionalaren legezko ordezkariak egin beharko du, hala badagokio, dagokion gobernu-organoei erabaki ondoren.

26. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publiko mugatua.

Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-eskaintza publiko mugatua onartu ahalko dira, bereziki kontsulta-eta erreklamazio kopurua handia duten sektoreetan edo sistemaren ezarpen nahikoan ez duten sektoreetan, betiere Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisionak aginduzko txostena eman ondoren. Gainera, atxikipen-eskaintza publiko mugatua onartzearen aurkako txostena loteslea izango da Kontsumoko Arbitraje Batzordearentzat.

27. artikulua. Atxikipen-eskaintza publikoari buruz ebazteko lurralde-eskumena.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-eskaintza publiko ezagutzeko eskumena izango du enpresa edo profesionalak nagusiki bere jardueraren garatzen duen lurralde-eremuari dagokion Arbitraje Batzordeak. Enpresa edo profesionalak nagusiki bere jardueraren garatzen duen lurralde-eremuan Arbitraje Batzorde bat baino gehiago baldin badago, lurralde-eremu handiena duen Arbitraje Batzordeak izango du eskumena.

2. Atxikipen-eskaintza publikoaren aurkeztu zen Kontsumoko Arbitraje Batzordeak eskumenerako Arbitraje Batzordeari emango dio, gehienez ere hamar eguneko epean erabaki dezan.

3. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-eskaintza publiko mugatuei buruz hartzen duen erabakia jakinaraziko dio Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisionari.

28. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-bereizgarria.

1. Atxikipen-eskaintza publikoaren ezagutzeko eskumena duen Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek onarpenari edo ukapenari buruzko erabaki arrazoitua emango du, eta aldeko erabakia hartzen badu, I. eranskinean adierazten den bereizgarria emango dio enpresa edo profesionalari.

2. Atxikipen-eskaintza publiko mugatu bat onartzea erabakitzen duen ebazpenak esanbidezko adierazpen bat edukiko du II. eranskinean adierazten den bereizgarria ematearen bidezko tasunari buruz, eta bertan esanbidez eta modu argian adieraziko da eskaintza mugatua dela.

Nolanahi ere, mugapenaren edukia kontuan hartuta, Arbitraje Batzordeko presidentek atxikipen-eskaintza publiko mugatua onartu ahalko du, bereizgarri ofiziala baliatzeko eskubideari uko eginez.

3. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-bereizgarria gazteleraz edo Estatuko autonomia-erkidegoei dagokien gainerako hizkuntza koofizialetan eman ahalko da.

4. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa edo profesionalak aitortu zaien bereizgarri ofiziala erabili ahalko dute beren merkataritza-komunikazioetan. Atxikipen-eskaintza publiko mugatuen kasuan, aitortutako bereizgarri ofiziala erabiltzen den merkataritza-komunikazioek kontsumitzaileari jakinarazi beharko diote egindako atxikipen-eskaintzaren eremuan sartzeari buruzko informazioa eskuratzeko modua.

5. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipen-eskaintza publikoaren onarpena eta kentzea dagokion ebazpenak emateko eskumena duen Arbitraje Batzordearen lurralde-eremuko aldiakari ofizialean argitaratuko da.

29. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoaren salaketa.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoaren gauzatu duten enpresa edo profesionalak eskaintza hori salatu ahalko dute 27. artikulukoaren arabera eskumena duen Kontsumoko Arbitraje Batzordean, idazki bidez, V. kapituluko 1. atalean aurreikusitako prozeduraren bitarteko bide elektronikoan baliatuz, edo salaketa eta horren egiazkotasuna egiaztatuz aukera ematen duen edozein euskarritan bidez.

Salaketa eskumenerako Arbitraje Batzordean jakinarazten den egunetik aurrera enpresa edo profesionalak bereizgarri ofiziala erabiltzeko eskubidea galduko du. Aurreko paragrafoan aurreikusitako ez beteta, enpresa edo profesionalak bereizgarria erabiltzen jarraitzen badu, 24.3 artikuluan aurreikusitako zirkunstantziak biltzen dituzten arbitraje-hitzarmenak baliozko moduan formalizatutzat hartuko dira.

2. Salaketak ondorioak izango ditu Arbitraje Batzordean jakinarazi eta egutegiko 30. egunetik aurrera, atxikipen-eskaintza publikoak beste epe bat aurreikusten duenean edo salaketan epe luzeago bat ezartzen denean izan ezik.

3. Salaketak ez du ondorioak izango ondorioak izateko aurreikusitako egunaren aurretik baliozko moduan formalizatutako arbitraje-hitzarmenetan.

30. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari

atxikitako enpresaren bereizgarria kentzea.

1. Atxikitako enpresaren bereizgarria galduko da eta, hala badagokio, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoan baja emango da, honako arrazoi hauengatik:

a) Atxikipen-eskaintza publikoan edo eskaintza horren salaketan adierazitako epea amaitzea, aurreko artikuluan adierazitakoarekin bat etorritik.

b) Bereizgarria faltsutasunez edo iruzur eginez erabiltzea.

c) Laudoak behin eta berriz ez betetzea.

d) Eskumeneko herri-administrazioak trinko zigortutako kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesari buruzko arau-hauste larri edo oso larriak behin eta berriz egitea.

e) Eskumeneko herri-administrazioak egiaztatutako kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesari buruz gauzatutako praktikek kontsumitzaile eta erabiltzaileen bidezko eskubide eta interesak larriki kaltetzea.

2. Enpresa edo profesionalaren entzunaldiaren ondoren, bereizgarri ofiziala eman duen Arbitraje Batzordeko presidenteak atxikipen-bereizgarria kentzeko arrazoitako ebazpena emango du eta, hala badagokio, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoan baja-ebazpena emango du, aurreko idatz-zatiko a) letran aurreikusiriko kasuetan izan ezik; kasu horietan arrazoiak ematea ez da beharrezkoa izango.

3. Bereizgarria kentzeak enpresa eta profesionalak edozein jardura edo komunikaziotan bereizgarria erabiltzeko eskubide galtzea ekarriko du.

31. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoa.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoa sortuko da, eta Kontsumoko Institutu Nazionalak kudeatuko du.

2. Gaitzen den normalizatutako prozeduraren bitartez, Kontsumoko Arbitraje Batzordeek erregistroan jakinaraziko dituzte atxikipen-eskaintza publikoak edo horien salaketak, atxikitako enpresen bereizgarria eman edo kentzeko erabakiak eta baita enpresa edo profesional horien datuetan ondorioak dituen edozein aldaketa ezagun ere.

3. Erregistroak bertan izandako aldaketak berehala jakinaraziko dizkie Arbitraje Batzordeei eta horien ordezkariari, nolahi ere bost eguneko epea gainditu gabe.

4. Kontsumoko Institutu Nazionalak eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeek Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen erregistro publikoko informazioarako sarbidea erraztuko dute; informazio hori publikoa izango da, eta sarbidea azkarra eta doakoa izango da, bide elektronikoa batez ere.

32. artikulua. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikipena sustatzea.

1. Herri Administrazioek Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoa aurkeztea eskatuko die sektore publikoko enpresa edo erakundeei edo eskubide pribatuko erregimenean kontsumitzaile edo erabiltzaileentzako ondasunak edo zerbitzuak merkaturatzen dituzten enpresa kontzesionarioei.

2. Herri Administrazioek beren eskumenen eremuaren barruan pizgarriak ezarri ahalko dituzte, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoaren bitartez kontsumitzaile eta erabiltzaileen justiziarako sarbidea errazten duten enpresa edo profesionalentzat.

#### IV. KAPITULUA

##### Arbitraje-prozedura

33. artikulua. Auziaren konponbidean aplikatu beharreko arauak.

1. Kontsumoko arbitrajea ekitatez erabakiko da, esanbidez alderdiek zuzenbidez erabakitzea erabakitzen dutenean izan ezik.

25.1 artikuluan aurreikusitakoaren arabera,

Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoa zuzenbidezko arbitrajearen gauzatu bada eta, zuzenbidezko erabakiaren alde adierazteko, gertakari hori erreklamatzailerari jakinarazi bazaio, betiere kontsumitzaile edo erabiltzaileak eskaeran esanbidez arbitrajea onartu duenean izan ezik. Ados ez baldin badaude, eskaera erantsi gabeko enpresa bati zuzendutako eskaeratzat hartuko da.

2. Arau juridiko aplikagarriek eta kontratuaren xedapenek ekitatez erabakitzeko lagunduko dute, eta erabakia, nolahi ere, arrazoitu beharko da.

3. Kontsumoko arbitrajea zuzenbidez erabaki behar denean eta nazioartekoa denean, abenduaren 23ko 60/2003 Legean aurreikusitakoaren arabera, gaiaren oinarrian aplikatu daitezkeen legedia Espainiak parte hartzen duen nazioarteko hitzarmenetan edo aplikagarria den legedi komunitarioan aurreikusitakoaren arabera zehaztuko da.

34. artikulua. Eskabideen aurkezpena.

1. Legez edo kontratu bidez aitortu zaizkien eskubideak hautsi direla uste duten kontsumitzaile eta erabiltzaileek arbitraje-eskabidea aurkeztu ahalko dute idazki bidez, V. kapituluko 1. idatz-zatian aurreikusiriko prozeduraren bitarteko bide elektronikoa baliatuz, edo eskaera eta horren egiazkotasuna egiaztatzeko aukera ematen duen beste edozein bideren bitartez; eskabideak honako baldintza hauek bete beharko dituzte gutxienez:

a) Eskatzailearen eta, hala badagokio, bere ordezkariaren izena eta abizenak, helbidea, jakinarazpenetarako adierazitako tokia, eta nazionalitatea; herritar espainolen kasuan, nortasun-agiri nazionalaren zenbakia adieraziko da, eta atzerritarren kasuan, atzerritarren nortasun-zenbakia edo, halakorik izan ezean, pasaporte edo bidaia-agiriko zenbakia.

b) Erreklamaturakoaren izena eta abizenak edo gizarte-arrazoia eta helbidea, eta, erreklamaturakoaren baldin badaki, jakinarazpenetarako helbidea edo, kontsumitzaile edo erabiltzaileak datu horiek ez baditu, eta bestela ezin bada, erreklamaturakoaren guttiz identifikatzeko aukera ematen duen beste edozein helbide.

c) Eztabaida eragin duten gertakarien deskribapen laburra, eta erreklamaturakoaren asmoen aurkezpen laburra, hala badagokio, zenbatekoa eta asmoaren oinarriak zehaztuz.

e) Hala badagokio, arbitraje-hitzarmenaren kopia.

f) Zuzenbidezko arbitrajearen atxikitzeko eskaintza publikoa baldin badago, erreklamaturakoaren modu horretan erabakitzearen aldekoa den adierazi beharko du.

g) Tokia, eguna eta sinadura, ohikoa edo elektronikoa. Arbitraje-eskabidea idazki bidez egiten bada, eransten den dokumentazioarekin batera, kopia bat aurkeztu beharko da.

2. Eskabideak aurreko idatz-zatian eskatzen diren gutxieneko baldintzak biltzen ez baditu, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko idazkariak erreklamaturakoaren eskatuko dio gehienez ere 15 eguneko epean hori zuzentzea, eta emandako epean zuzentzen ez bada eskabidea bertan behera utzitzat hartuko dela eta jardunak artxibatuko direla ohartaraziko dio. Hala ere, f) paragrafoan jasotako baldintza falta bada, 33.1 artikuluko bigarren paragrafoan xedatutakoaren arabera ekingo da.

3. Eskabidearekin batera erreklamaturakoaren baliatu nahi dituen frogak eman edo proposatu ahalko dira.

4. Kontsumoko Arbitraje Batzordeek eskabidea eta horren erantzuna errazteko eredu normalizatuak izango dituzte, eta baita arbitrajearen onarpena ere, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita ez dagoen



enpresa baten kasua baldin bada.

35. artikulua. Kontsumoko arbitraje-eskabideak ez onartzeko arrazoiak.

1. 2. artikuluan aurreikusitako arrazoiak gain, Arbitraje Batzordeko presidentek funtsik gabeko arbitraje-eskabideak eta kontsumitzaile edo erabiltzaileen eskubide eta legezko interes ekonomikoak kaltetzen ez dituzten eskabideak ukatu ahalko ditu.

2. Ondorengo artikuluan aurreikusitakoa izan ezik, ebazpen horrek administrazio-bidea agortuko du.

3. Izendapena jada arbitroari edo arbitraje-elkargoari jakinarazi ondoren, onarpena aurkarazten saiatzen badira, arbitro eta elkargo horrek erabakiko du haren eskumenari buruz, eta baita eskabidearen onarpenaren aurkakotasunari buruz ere.

36. artikulua. Arbitraje-eskabidearen onarpen edo ukatzearen aurkako errekurtsua.

1. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek 2. artikuluan aurreikusitako kasuetan arbitraje-eskabideak onartzeko edo ukatzeko hartzen duen erabakia errekurritu ahalko da Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisionan, 15 eguneko epean, aurkarazten den erabakia jakinarazten denetik zenbatzen hasita.

2. Errekurtsua Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisionan edo errekurritutako ebazpena eman zuen lurraldeko Arbitraje Batzordeko presidentearen aurrean ezarri ahalko da; bigarren kasuan, errekurtsua, haren txostenarekin eta espedientearen kopia oso eta ordenatuarekin, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisiona bidaliko da hamabost eguneko epean.

3. Errekurtsuaren ebazpena emateko eta jakinarazteko epea hiru hilabetekoa izango da gehienez, ezarri zenetik zenbatzen hasita. Epe hori ebazpenik eman gabe igarotzen bada, errekurtsua ezetsizat ulertu ahalko da.

4. Errekurtsu honen ebazpenak administrazio-bidea agortuko du.

37. artikulua. Prozeduraren hasiera.

1. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek Batzordearen eskumenaren berri izango du, eta, bestelako kasuan, eskumeneko Kontsumoko Arbitraje Batzordera lekualdatuko du hamabost eguneko epean, eskabidea aurkezten denetik zenbatzen hasita.

Kontsumoko Arbitraje Batzordearen lurralde-eskumena zehaztu ondoren, presidentek arbitraje-eskabidea izapidetzeko onarpenaren berri izango du, eta ondorengo idatz-zatietan aurreikusitakoaren arabera jardungo du.

2. 35. artikuluan aurreikusitako kasuetan, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek eskaera ukatzea erabakiko du, eta erreklamatzailari jakinaraztea aginduko du.

3. Eskaera ukatzeko arrazoiak aurkitzen ez badira honako hau gertatuko da:

a) 24. artikuluko 1-3 idatz-zatietan aurreikusitako edozein formatako baliozko arbitraje-hitzarmen bat dagoela egiaztatzen bada, Arbitraje Batzordeko presidentek arbitraje-prozedura hastea erabakiko du eta alderdiei jakinaraztea aginduko du.

Arbitraje-prozedura hastea erabakiko duen ebazpenak esanbidez honako zati hauek izango ditu: arbitraje-eskabidea, dagokion kasuetan alde aurreko bitartekaritzaren bitartez erabaki bat lortzeko alderdientzako gonbidapena eta arbitraje-eskabidea erreklamatzailari ematea, hamabost eguneko epean bere eskubidea gauzatzeko bidezkotzat hartzen dituen alegazioak egin ditzan, eta, hala badagokio, bidezkotzat hartzen dituen dokumentuak aurkez ditzan edo baliatu nahi dituen frogak proposa ditzan.

b) Aurretiazko arbitraje-hitzarmenaren bat dagoela egiaztatzen ez bada edo hitzarmena baliozkoa ez bada, 4. idatz-zatian aurreikusitako epean arbitraje-eskabidea erreklamatzailari emango zaio eta eskabidea izapidetzea onartu dutela jakinaraziko zaio; era berean, erreklamatzailak 15 eguneko epea izango du arbitrajea eta alde aurreko bitartekaritza onartzeko, dagokion kasuetan, eta, hala badagokio, eskaerari erantzuteko, bere

eskubidea gauzatzeko bidezkotzat hartzen dituen alegazioak eginez eta, hala badagokio, bidezkotzat hartzen dituen dokumentuak aurkeztuz edo baliatu nahi dituen probak proposatuz.

Epe horretan erreklamatzailak arbitrajea onartu duela egiaztatzen ez bada, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek eskabidea artxibatzea aginduko du, eta alderdiei jakinaraziko die. Jardunak artxibatzeke ebazpenari buruz erreklamatzailari emandako jakinarazpenean esanbidez adieraziko da arbitraje-eskabidea izapidetzeko onarpena.

Erreklamatzailak kontsumoko arbitrajea onartuz erantzuten badu, prozedura hasitzat hartuko da onarpena Kontsumoko Arbitraje Batzordean jasotzen den egunean, eta, hala ere, presidentek prozedura hasteko esanbidezko erabakia eman beharko du. Prozedura hasteko erabakiari buruz erreklamatzailari emandako jakinarazpenean esanbidez adieraziko da arbitraje-eskabidea izapidetzeko onarpena eta alde aurreko bitartekaritzarako gonbidapena, betiere izapidea gauzatu dela egiaztatzen ez bada.

4. 2. eta 3.a) idatz-zatietan aurreikusitako ebazpenak emateko epea hogeita hamar eguneko izango da, eskumeneko Batzordean eskabidea edo horren zuzenketa jaso eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

38. artikulua. Bitartekaritza arbitraje-prozeduran.

1. Arbitraje-eskaera ukatzeko arrazoiak ez daudenean, alderdiek arazoa amaitzeko erabaki bat har dezaten bitarteko lana egingo da, alderdietako batek esanbidez horren aurka agertzen denean edo bitartekaritza emaitzarik gabe saiatu dela egiaztatzen denean izan ezik.

2. Bitartekaritza aplikagarria den gaiari buruzko legediak arautuko du, eta, hala ere, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko idazkariari dagokio arbitraje-prozeduran bitartekaritzaren hasiera- eta amaiera-eguna eta horren emaitza adieraztea.

3. Nolanahi ere, arbitraje-prozeduran bitartekari gisa jarduten duenak arbitroei eskatzen zaizkien independentzia, inpartzialtasun eta konfidentzialtasuneko baldintza berberak bete beharko ditu.

39. artikulua. Arbitroen izendapena eta prozeduren metaketa.

1. Arbitraje-eskaera onartu eta baliozko arbitraje-hitzarmena dagoela egiaztatu ondoren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek eztabaida jakingo duen edo duten arbitroa edo arbitroak izendatuko ditu, eta izendapena alderdiei jakinaraziko die. Arbitroen izendapena arbitraje-prozedura hasteko ebazpenean gauzatu ahalko da. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorak ezarritakoaren arabera, arazoa arbitraje-organo espezializatu batek jakin behar duenean, arbitro espezializatuak izendatu beharko dira.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek erreklamatu beraren aurka aurkeztutako kausa berdineko eskabideak metatzea erabaki ahalko du, horretarako izendatutako arbitraje-organoak prozedura bakar batean jakin ditzan.

4. artikulua. Kontsumoko arbitraje sektoriala eta espezializatua.

1. Beren izaeratik berehala izapidetu behar diren arbitraje sektorialetan, alderdien entzunaldiak deitu ahalko dira, bestelako izapiderik gabe, betiere eskaeraren onargarritasuna eta arbitraje-hitzarmenaren baliozkotasuna egiaztatu badira eta arazoa jakingo duen edo duten arbitroa edo arbitroak izendatu badira.

2. Arbitraje espezializatua gauzatu duen Kontsumoko Arbitraje Batzordeak bertan egiaztatutako arbitroen zerrenda ez baldin badu, zerrenda hori duen lurralde-eremu handieneko Kontsumoko Arbitraje Batzordetik hartuko du, zerrendan barne hartutako

egiaztatutako arbitro espezializatuen artetik arazoa jakin behar dutenak izendatzeko.

41. artikulua. Kontsumoko arbitraje-prozeduraren printzipioak.

1. Kontsumoko arbitraje-prozedura honako printzipio hauei egokituko zaie: entzunaldia, kontraesana, alderdien arteko berdintasuna eta doakotasuna.

2. Arbitroek, bitartekariak, alderdiek eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeetan zerbitzuak eman dituztenek arbitraje-prozeduran zehar jakiten duten informazioaren konfidentialtasuna gorde beharko dute.

42. artikulua. Prozedura.

1. Arbitraje-organoak prozedura zuzenduko du arau honetan xedaturikoari jarraiki, eta alderdiei adiskidetzeko eskatu ahalko die.

2. 37. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, erreklamatuak aurkezten dituen alegazioek arbitraje-eskabidearen erantzun baten balioa izango dute, eta arbitraje-prozeduran gaineratuko dira, alderdiek emandako eskabide eta dokumentazioarekin batera.

3. Alderdi batek arbitroei ematen dizkien idatzitako alegazio, dokumentu eta gainerako tresna guztiak beste alderdiari emango zaizkio. Era berean, alderdien eskura jarriko dira arbitraje-organoek beren erabakien oinarritzat har ditzaketan dokumentu, aditu-irizpen eta beste frogainstrumentuak.

43. artikulua. Alderdien asmoen aldaketa eta errekonbentzioa.

1. Entzunaldiaren izapidetzea amaitu aurreko edozein unetan, alderdiek eskaera eta erantzuna aldatu edo luzatu ahalko dute, eta alderdi erreklamatzaillearen aurrean errekonbentzioa planteatu ahalko da. Eskaeraren luzapenak edo errekonbentzioak ez du aldatuko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek izendatutako arbitraje-organoaren eskumena, 19. eta 20. artikuluetan aurreikusitakoaren arabera.

2. Errekonbentzioa planteatu ondoren, arbitroek ukatu egingo dute, kontsumoko arbitraje baten xede izan ez daitekeen gai bati buruzkoa bada edo horren asmoen eta arbitraje-eskaeraren asmoen artean loturirik ez badago. Errekonbentzioaren ukapena eztabaida amaituko duen laudoan jasoko da.

3. Errekonbentzioa onartzen bada, erreklamatzaileri hamabost eguneko epea emango zaio alegazioak aurkezteko eta, hala badagokio, frogaren bat aurkezteko, beharrezkoa izanez gero aurreikusitako entzunaldia atzeratuz.

44. artikulua. Entzunaldia.

1. Alderdien entzunaldia idazki bidez izan daiteke, ohiko sinadura edo elektronikoa erabiliz, edo ahozkoa izan daiteke, presentziaren bitartez nahiz bideokonferentzia baten bitartez edo partaideen identifikazio eta komunikazio zuzena ahalbidetzen duten bide teknikoaren bitartez.

Alderdiei entzunaldira deituko zaie behar adinako aurrerapenarekin, eta beren eskubidea gauzatzeko beharrezkoak diren alegazio eta frogak aurkez ditzaketela esanbidez ohartarazita.

2. Entzunaldiaren akta egingo da eta arbitraje-organoko idazkariak sinatuko du.

45. artikulua. Proba.

1. Arbitraje-organoak erabakiko du alderdiek proposatutako probak onartu edo ukatzea, eta, hala badagokio, ofizioz proposatuko du eztabaida konpontzeko beharrezkotzat hartzen diren proba osagarriak praktikatzeko.

Proba gisa onargarriak izango dira hitza, soinua eta irudia erreproduzitzeko baliabideak, eta baita hitzak, datuak, zifrak eta prozedurarako garrantzitsuak diren beste operazio batzuk artxibatu eta ezagutu edo erreproduzitzeko aukera ematen duten instrumentuak ere.

2. Arbitraje-organoak probaren praktikari buruz hartzen duen erabakia alderdiei jakinaraziko zaie, horren eguna,

ordua eta tokia adieraziz, eta alderdien presentzia posiblea den probak praktikatzera deituko ditu.

3. Alderdi baten eskabidez praktikaturako proben ondorioz sortutako gastuak proposatu dituenak ordainduko ditu eta ohikoak edo kointzidentek erdibana. Arbitraje-organoak ofizioz proposatutako probak Kontsumoko Arbitraje Batzordeak edo eraginpean hartzen duen Administrazioak erantzungo ditu, aurrekontuen arabera.

Arbitraje-organoak laudoan fede txarra edo larderia adierazten badu, proben ondorioz sortutako gastuak aurreko paragrafoan aurreikusitakoa ez bezalako moduan banatu ahalko ditu.

4. Arbitraje elektronikoa probaren presentziatzeko praktika erabakitzen denean, bideokonferentzia bidez edo partaideen identifikazio eta komunikazio zuzena ahalbidetzen duen edozein baliabide teknikoaren bidez gauzatuko da proba.

Gainerako arbitraje-prozeduretan ere baliabide horiek erabili ahalko dira, arbitraje-organoak erabakitzen duenean.

46. artikulua. Alderdien agerraldirik eta jardunik eza.

1. Oro har, arbitraje-prozedurako edozein unetan, baita entzunaldian ere, alderdiek justifikatu gabe ez erantzuteak, jarduteak edo agertzeak ez du laudoa ematea saihestuko, eta ez dio eraginkortasunik kenduko, betiere arbitraje-organoak salaketan eta erantzunean (balidin badago) adierazten diren gertakari eta dokumentuekin erabaki ahal badu eztabaidan.

2. Alderdien isiltasuna, jardunik eza edo ez agertzea ez da beste alderdiek alegatutako gertakarien onarpentzat hartuko.

47. artikulua. Erabaki kolegiatuak hartzea.

Arbitraje-organoa hiru arbitrok osatzen badute, arbitraje-laudoa, edo arbitraje-jardueren agintze eta bultzatze soilaren desberdinak diren edozein erabaki edo ebazpen, gehiengoaren erabakiarekin hartuko dira. Gehiengoaren erabakirik ez badago, Presidenteak erabakiko du.

48. artikulua. Jardunen eta laudoaren amaiera.

1. Nolanahi ere arrazoitua izango da laudoaren forma eta edukia Arbitrajeari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legean xedaturikoaren arabera arautuko da.

2. Arbitraje-jardunetan zehar alderdiek arazoa guztiz edo partzialki amaitzen duen erabaki bat hartzen badute, arbitraje-organoak adierazitako puntuen arabera jardunak amaitutzat hartuko ditu, eta hartutako erabakia laudoan gaineratuko da, horren aurkako arrazoiak adierazten direnean izan ezik.

3. Era berean, honako kasu hauetan arbitraje-organoak amaitutzat emango ditu bere jardunak, eta, gaian sakondu gabe, laudoa emango du, arbitraje-prozedura amaituz:

a) Erreklamatzailleak asmoa zehazten ez duenean edo arazoa jakiteko ezinbesteko elementuak ematen ez dituztenean.

b) Alderdiek jardunak amaitutzat ematea erabakitzen dutenean, edo

c) Arbitraje-organoak jardunekin jarraitzea ezinezkoa dela egiaztatzen duenean.

Laudo honetan adieraziko da bide judiziala irekiko ote den.

49. artikulua. Laudoa emateko epea.

1. Laudo bat emateko epea sei hilabetekoa izango da, arbitraje-prozedura hasi eta biharamunetik zenbatzen hasita, eta arbitraje-organoak arrazoitutako erabaki baten bitartez epea bi hilabete baino gehiago luzatu ahalko du, betiere alderdiek horren aurka erabakitzen ez badute.

Laudoa emateko epea eten egingo da 38.

artikuluaren aurreikusitako alde aurreko bitartekaritza-saiakerarako 22. artikuluan aurreikusiriko epeetan eta arazoiez gain, arbitraje-prozedura hasteko erabakia hartu eta hilabete bateko aldiari gehienez ere.

2. Arbitraje-jardunak hasi ondoren, alderdiek arazoaren alderdi guztien gaineko adiskidetze-erabaki bat hartzen badute, adiskidetze-laudoa emateko epea hamabost eguneko izango da, erabaki hartzen denetik zenbatuta.

50. artikulua. Arbitraje-jardunen eta laudoaren jakinarazpena.

Kontsumoko Arbitraje Batzordearen praktikaren arabera alderdiek erabakirik hartu ezean, arbitraje-jardunen jakinarazpena, baita laudoarena ere, azaroaren 26ko 30/1992 Legean aurreikusitakoaren arabera gauzatuko da.

## V. KAPITULUA

### Xedapen bereziak

#### 1. ATALA. KONTSUMOKO ARBITRAJE ELEKTRONIKOA

51. artikulua. Kontsumoko arbitraje elektronikoa.

1. Kontsumoko arbitraje elektronikoa fase guztietan baliabide elektronikoa baliatzen dituen da, hau da, arbitraje-eskabidea aurkezten denetik prozedura amaitzen den arte, jakinarazpenak barnean hartuta; era berean, arbitraje-jarduna ohiko baliabideen bitartez egitea ez da alde batera utziko.

Aurreko paragrafoan xedaturikoak ez du alde batera utziko komunikazioak errazteko edo arbitraje-jardun jakin batzuk egiteko Kontsumoko Arbitraje Batzordeek edo arbitraje-organoei baliabide elektronikoa baliatzeko aukera izatea.

2. Arau honetan aurreikusitakoaren arabera, kontsumoko arbitraje elektronikoa Osasun eta Kontsumo Ministerioak Kontsumoko Arbitraje Sistemarentzat gaitutako aplikazio elektronikoen bitartez gauzatuko da.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, osatzeko dagokion hitzarmenetan adierazten diren baldintzetan, kontsumoko arbitraje elektronikoko administrazioan adskribituko dira, aurreko paragrafoan aurreikusiriko aplikazioan sartuz.

3. Kontsumoko arloan eskumena duten herri-administrazioek kontsumoko arbitraje elektronikoen erabilera sustatuko dute 1.2 artikuluan adierazitako arazoak ebazteko.

52. artikulua. Eskumeneko Arbitraje Batzordea zehaztea.

Arbitraje-eskabideen berri izateko eskumena 8. artikuluan aurreikusitako arauen arabera zehaztuko da, kontsumoko arbitraje elektronikoen adskribitutako Arbitraje Batzordeen artean.

53. artikulua. Sinadura elektronikoa.

Komunikazioaren egiazkotasuna eta igorlearen nortasuna bermatzen duten beste teknika batzuk erabiltzea alde batera utzi gabe, sinadura elektronikoa erabiltzeak komunikazioen egiazkotasuna eta alderdien eta arbitraje-organoen nortasuna bermatzen ditu.

54. artikulua. Jakinarazpenak eta epeen zenbaketa.

Jakinarazpenak alderdiek horretarako izendatutako egoitza elektronikoen gauzatuko dira, eta legezko ondorio guztietarako gauzatutzat hartuko dira jakinarazpenaren xede arbitraje-jardunaren edukia sartu dela adierazten den egunaren ondorengo egunean.

Hala ere, jakinarazpena jaso duenak arbitraje-jardunaren edukia eskura jarri zen egun eta ordutik hamar eguneko epean eskuratu ez badu, jakinarazpena eraginik gabe saiatu dela ulertuko da, eta kontsumoko arbitraje elektronikoen adskribitutako Kontsumoko Arbitraje Batzordeen egoitza elektronikoen argitaratuko da.

55. artikulua. Arbitrajearen tokia.

Kontsumoko arbitraje elektronikoa egiteko tokia

Kontsumoko Arbitraje batzordearen egoitza eta prozedura ezagutzeko eskumena duen Arbitraje Batzordearen lurralde-ordezkaritza izango da, betiere emandako laudoan beste toki bat adierazten ez bada; kasu horretan, arbitrajea egiteko tokitzat hartuko da laudoa eman den tokia.

#### 2. ATALA. KONTSUMOKO ARBITRAJE KOLEKTIBOA

56. artikulua. Kontsumoko arbitraje kolektiboa.

Kontsumoko arbitraje kolektiboaren xedea honako hau da: aurrekontu faktiko berean oinarrituta, kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes kolektiboak kaltetu ditzaketen, eta horien kopuru jakin edo jakingarri bat eraginpean hartzen dituzten arazoak kontsumoko arbitraje-prozedura bakar batean konpontzea.

57. artikulua. Kontsumoko arbitraje kolektiboa ezagutzeko eskumena duen Arbitraje Batzordea.

Gertakariaren ondorioen eraginpean egon daitezkeen bidezko eskubide eta interes ekonomikoak dituzten kontsumitzaile eta erabiltzaileak helbideratuak dauden lurralde-eremuan eskumena duen Kontsumoko Arbitraje Batzordeak jakingo du arbitraje-prozedura kolektiboari buruz.

Aurreko arauari dagokionez, autonomia-erkidego batean baino gehiagotan helbideratuak dauden kontsumitzaile eta erabiltzaileen bidezko eskubide eta interesak eraginpean hartzen dituzten arbitraje-prozedura kolektiboari buruz jakiteko eskumena Arbitraje Batzorde Nazionalari dagokio.

58. artikulua. Jardunak hastea.

1. Jardunak eskumeneko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentearen ofizialko erabakiaren bitartez hasiko dira, edo kontsumitzaileen interes kolektiboak kaltetu diren lurralde-eremu kolektiboak kaltetu diren lurralde-eremu txikiagoko Arbitraje Batzordeek eskatuta.

2. Jardunak hasteko erabakia hartu ondoren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeak kontsumitzaileen eskubide eta interes kolektiboak kaltetu ditzaketen gertakari arduradunak diren enpresa edo profesionaleri eskatuko die jakinarazpena egin eta 15 eguneko epean adieraztea gertakari horien ondorioz kontsumitzaile eta erabiltzaileekin dituzten arazoak prozedura bakar batean ebazteko ardura Kontsumoko Arbitraje Sistemari ematea onartzen duten, eta, hala badagokio, eraginpeko kontsumitzaile edo erabiltzaile potentzialen eskubideak osorik edo partzialki betetzen dituen adiskidetze-erabaki bat proposatzea.

Enpresa edo profesionalak ez badute onartzen arbitraje-prozedura bakar horretan Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzea, bestelako izapiderik gabe jardunak artxibatuko dira, eta Kontsumoko Arbitraje Batzorde guztiei eta, hala badagokio, prozedura hastea eskatu zuenari emango zaie.

59. artikulua. Enpresak arbitrajea onartzea eta eraginpekoei deitzea.

1. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzea onartzen bada, Kontsumoko Arbitraje Batzordeei jakinaraziko zaie, eta eraginpeko kontsumitzaileei deituko zaie, arbitraje-prozedura honetan beren bidezko eskubideak eta interes indibidualak baliatu ditzaten, arazoaren lurralde-eremuari dagokion aldizkari Ofizialean horretarako iragarki bat argitaratuz.

Horretaz gain, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidenteari beste baliabide batzuk erabaki ahalko ditu deialdia argitaratzeko.

2. Eraginekoen deialdia bi hilabeteko epean egingo da, argitaratzen denetik zenbatzen hasita, eta honako hauek edukiko ditu: presidentearen jardunak hasteko erabakia, enpresa edo profesionalak gauzatutako adiskidetze-proposamena interesdunek eskuratu ahalko duten tokia, eta arbitraje-eskabidea



aurkezteko epea bi hilabeteko izateari dagokionez 61. artikuluan aurreikusten diren ondorioen ohararazpena.

3. Deialdia egin ondoren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek arbitraje-argazkiak izendatuko du.

60. artikulua. Arbitraje-eskabideen izapideak etetea eta arbitraje kolektiboaren salbustea.

1. Eraginpeko kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes kolektiboak arbitraje-prozedura bakar batean ebazteari dagokionez enpresa edo profesionalen onarpenaren jakinarazpenak gertakari berberetan oinarritutako arbitraje-eskabide indibidualen izapideak etengo ditu, arbitraje-argazkiaren jardunak hasi direnean izan ezik; kasu horretan, eskumeneko Arbitraje Batzordea eskualdatu beharko da, onarpenaren jakinarazpena jaso eta 15 eguneko epean arbitraje kolektiboaren berri izateko.

37. artikuluan aurreikusitakoari jarraiki, arbitraje-eskabidea jada eskualdatu bada, etetearen eta eskualdatzearen erabakia erreklamatuari eta erreklamatuari jakinaraziko zaie.

2. Prozeduraren edozein unetan, baita entzunaldian ere, erreklamatuari arbitraje kolektibo bat izapidetzearen salbuespenaren aurkakoa bada, arbitraje-argazkiak ez du horren berri izango eta jardunak eskumena duen Kontsumoko Arbitraje Batzordea eskualdatuko ditu, jardunak amaitutzat hartuz.

61. artikulua. Deialdi-epetik kanpo aurkeztutako arbitraje-eskabideak.

1. Deialdia argitaratu eta bi hilabeteko epea gaindituta kontsumitzaile edo erabiltzaileek aurkeztutako arbitraje-eskabideak entzunaldirako aurreikusitako egunaren aurretik aurkezten badira onartuko dira bakarrik. Eskabide horien onarpenak ez ditu jardunak atzeraeragingo, eta kontsumitzaile edo erabiltzaileek onarpen horren ondorengo izapide guztietan esku hartu ahalko dute.

2. Eskabide horien onarpenari buruz erabakitzeak eskumena arbitraje-argazkiari dagokio.

62. artikulua. Laudoa emateko epea.

Eraginpekoen deialdia arazoaren lurralde-eremuari dagokion aldikari ofizialean argitaratu eta bi hilabete igarotzen direnean, 49. artikuluan aurreikusitako laudoa emateko epea zenbatzen hasiko da.

### 3. ATALA. BESTE ARBITRAJE BATZUEN EUSKARRI ADMINISTRATIBOA

63. artikulua. Beste arbitraje batzuen euskarri administratiboa.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeak kontsumoko arbitrajeen desberdinak diren arbitraje sektorialak kudeatu eta administratzeaz arduratu ahalko dira, eskumeneko dagokion herri-administrazioek erabakitako baldintzetan, betiere horien kudeaketa eta administrazioa legez edo araubidez herri-administrazio bati esleitu bazaizkio.

64. artikulua. Prozedura.

Kasu horietan, jarraitzen den euskarri administratiboa eta arbitraje-prozedura ematen duen Kontsumoko Arbitraje Batzordearen jardura arbitraje sektorialari aplikatu dakiokeen araudian xedaturikoari egokituko zaio. Lehen xedapen iragankorra. Arbitraje-hitzarmenen egokitzapena.

1. Arau hau indarrean jarri eta bi urteko epean, Kontsumoko Arbitraje Batzordeak eratzeko indarrean dauden hitzarmenak arau honetan xedaturikoari egokituko zaizkio.

Hitzarmen horiek sinatzen badira, Arbitraje Batzordeak araua indarrean jartzerakoan indarrean dauden hitzarmenen arabera jarduten jarraituko dute.

2. Kontsumoko Arbitraje Batzordeak aurreko idatzatzen aurreikusitako epea amaitu baino lehen hasitako arbitraje-prozeduren gaineko eskumenari eutsiko dio, baita hitzarmena egokitzen ez bada ere.

Bigarren xedapen iragankorra. Kontsumoko Arbitraje

Sisteman atxikitako enpresen erregistroa eta atxikipen-eskaintza publikoak.

1. Arau hau indarrean jartzen denean, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetako presidentek Kontsumoko Arbitraje Sisteman atxikitako enpresen erregistro publikoan emango dute dagokion Kontsumoko Arbitraje Batzordeen bitartez Kontsumoko Arbitraje Sisteman atxikitako enpresei buruzko informazio normalizatua.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea amaitu eta hurrengo bi hilabeteetan erreferentziazko erregistroko datuek publikoaren eskura egon beharko dute.

2. Arau hau indarrean jartzen denean, Kontsumoko Arbitraje Sisteman atxikitzeak eskaintza publikoak onartu dituzten Arbitraje Batzordeetako presidentek eskaintzak eskumeneko Arbitraje Batzordea bidaliko dituzte, arau honetan aurreikusitakoaren arabera horien onarpenari buruz adieraz dezaten.

Kontsumoko Arbitraje Sisteman atxikitzeak eskaintza publiko mugatuen onarpenaren berri izateko eskumena duen Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, araua indarrean jarri eta 12 hilabeteko epean, eta eskaintzak arau honetan xedaturikoari egokitzen direla egiaztatuta, eskaintza horien onarpenari buruzko esanbidezko adierazpena eman beharko dute, enpresa edo profesionalari entzunda eta Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioaren alde aurreko txostenarekin.

3. Mugapena baliozkotzat hartzen ez bada eta enpresa edo profesionalak eskaintza berria aurkezten ez bada, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek horren berri emango dio ebazpenaren egunetik aurrera eskaintza ukatu duen enpresa edo profesionalari, eta Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen-bereizgarria kenduko dio.

4. Arau honen 25. eta 27. artikulua indarrean jarri aurretik Kontsumoko Arbitraje Sisteman atxikitzeak eskaintza publikoa gauzatu duen enpresaburu edo profesionalak 25. artikuluan aurreikusitako baldintzetara egokitu beharko dute eskaintza, arau honen gainerako artikulua indarrean jartzeko vacatio legis gisa aurreikusitako sei hilabeteko epean; horrelakorik egin ezenean, 25.1 artikuluko bigarren paragrafoaren azken tartekian aurreikusitako baldintzetan Kontsumoko Arbitraje Sistemarako atxikipena onartzen dutela ulertuko da.

Hirugarren xedapen iragankorra. Arbitroen egiaztatzea.

Arau hau indarrean jarri aurretik beren zereginak gauzatzen zituzten arbitroak Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek egiaztatutzat hartuko dira, 17. artikuluan aurreikusitako baldintzak bete beharrik gabe eta aurrekusi daitekeen etengabeko prestakuntza alde batera utzi gabe.

Laugarren xedapen iragankorra. Indarrean jarri aurretik hasitako arbitraje-prozedurak.

Arau hau indarrean jarri aurretik jada izapidetzen hasitako arbitraje-prozedurak araua indarrean jarri baino lehen indarrean zegoen araudiaren arabera izapidetzen jarraituko dira.

Xedapen indargabetzaile bakarra. Arau-indargabetzea. 636/93 Errege Dekretua, otsailaren 15ekoa, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena indargabetzen da.

Azken xedapenetatik lehena. Eskumen-titulua.

Arau hau Konstituzioaren 149.1 artikuluko 5. eta 6. xedapenetan xedaturikoaren babespean eman da; xedapena horiek justizia-administrazioaren eta prozesu-legediaren arloko eskumen eskusiboa Estatuari ematen diote, hurrenez hurren.

Azken xedapenetatik bigarrena. Araua garatzeko gaitzea. Osasun eta Kontsumo Ministroari gaitasuna ematen zaio arau hau aplikatzeko behar diren xedapenak emateko.

Azken xedapenetatik hirugarrena. Irailaren 30eko 1163/2005 Errege Dekretuaren aldaketa; horren bitartez arautzen dira informazioaren eta merkataritza elektronikoen gizarteko zerbitzuekiko konfiantzaren bereizgarri publikoa eta bereizgarria emateko baldintzak eta prozedura.

Informazioaren eta merkataritza elektronikoen gizarteko zerbitzuekiko konfiantzaren bereizgarri publikoa eta bereizgarria emateko baldintzak eta prozedura arautzen dituen irailaren 30eko 1163/2005 Errege Dekretuaren eranskineko testua aldatzen da, eta honela idatzia geratuko da:

«Izena: lineako konfiantzaren bereizgarri publikoa.

Irudikapen grafikoa:

45 mm-ko oinarria eta 20,25 mm-ko altuera duten lau laukirekin osatutako figura bertikala. Lau elementuak gaineratuta, kanpoko guztizko neurriak honako hauek dira: 45 mm-ko oinarria eta 81 mm-ko altuera. Bigarren laukiak irudi misto bat dauka, a biribilduaren adierazpen laburra eta Kontsumoko Arbitrajearen logotipoa adieraziz.

Goiko eta oinarriko laukiek honako testu hauek dituzte: goikoak LINEAKO KONFIANTZA eta behekoak HORNITZAILE ERANTSIA, biak letra larriz. Hirugarren laukia hainbat logotipo kokatzeko hutsik utzitako eremua da, eta ez da nahitaezkoa. Tipografia: helvetica. Estiloa: normala. Letragorputza: 22. Lerroarte: trinkoa. Eskala horizontala: 100

Koloreak: laranja eta beltza. Lehenengoak magenta % 47 eta horia % 100 izango du, eta bigarrenak oinarriko beltza. Deskribatutako logotipoak hondo laranjaren gaineko sakonera zuria dauka.

Aukerako lauki zuria ez bada jartzen, logotipoaren multzoa

Multzoa osatzen duten lerro guztiak 0,5 puntuko beltz kolorekoak dira.

Aukerako lauki zuria ez bada jartzen, logotipoaren multzoaren neurriak honako hauek izan beharko dute: 45 mm-ko oinarria eta 61 mm-ko altuera.

Interneten erabiltzeko gutxieneko honako tamaina hau ezartzen da: 75 pixeleko zabalera eta 134 pixeleko altuera, bertsio osoan, eta 48 pixeleko zabalera eta 65 pixeleko altuera, aukerako laukia jarri gabe. Tamaina handiagoetan ere proportzio berberak beteko dira.»

Azken xedapenetatik laugarrena. Indarrean jartzea.

Errege dekretu honen 25. eta 27. artikuluko indarrean jarriko dira Estatuako Aldizkari Ofizialean argitaratzen diren biharamunean. Arauaren gainerako testua Estatuako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta handik sei hilabetera jarriko da indarrean.

Madril, 2008ko otsailaren 15a.

JUAN CARLOS R.

Gobernuko Lehen Presidenteordea eta  
Lehendakariak Ministroa,  
MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

I.  
ERANSKINA

**Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen-bereizgarria**



Izena: Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen-bereizgarria. Irudikapen grafikoa:

Testuz eta irudiz osatutako lau elementurekin osatutako figura bertikala. Multzoaren kanpoko neurriak honako hauek dira: 69 mm-ko zabalera eta 132 mm-ko altuera. Lehenengo elementua (goikoa) 69 mm-ko zabalera eta 28 mm-ko altuera duen lauki batez osatuta dago. 0,5 mm-ko lerro beltzez. Laukiaren barnean eskaintzaren Arbitraje Batzordea eta lurralde-eremua adierazi beharko dira, letra larriz eta erdiratua. Letra-tipoa: helvetica. Tamaina: 21,42. Eskala horizontala: 100. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estiloa: letra lodia.

Horren azpian, bigarren elementuak ERANTSITAKO ESTABLEZIMENDUA testua besterik ez du izango, bi lerrotan. Letra-tipoa: helvetica. Eskala horizontala: 100. Tamaina: 21,66. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estiloa: normala. Bi testu-lerroen guztizko altuera 13 mm-koa izango da, lehen elementuaren azpiko lerrotik 3 mm-tara eta azpiko hirugarren elementutik 3 mm-tara kokatua. Hirugarren elementua honako tamaina hau duen lauki bat izango da: 69 x 69 mm. Laranja-kolorekoa, magenta % 47 eta horia % 100. Laukiaren barruan Arbitrajearen logotipoa jarriko da, erdiratua eta sakonera zuriarekin. Logotipoaren neurriak: 53,4 x 63,7 mm.

Beheko elementuak KONTSUMOKO ARBITRAJEA testua dauka, bi lerrotan, goikoan KONTSUMOKO eta behekoan ARBITRAJEA, erdiratua eta 51,8 x 13 mm-ko eremua betez. Letra-tipoa: helvetica. Tamaina: 21,42. Eskala horizontala: 100. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estiloa: letra lodia. Hirugarren elementutik 3 mm-ko tartearekin berezia.

Interneten erabiltzeko 75 pixeleko zabalera eta 138 pixeleko altuerako gutxieneko tamaina ezartzen da, eta tamaina handiagoetan ere proportzio bera bete beharko da.

II.  
ERANSKINA

**Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen mugatuko bereizgarria**



Izena: Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen mugatuko bereizgarria.

Irudikapen grafikoa:

Testuz eta irudiz osatutako lau elementurekin osatutako figura bertikala. Multzoaren kanpoko neurriak honako hauek dira: 69 mm-ko zabalera eta 132 mm-ko altuera. Lehenengo elementua (goikoa) 69 mm-ko zabalera eta 28 mm-ko altuera duen lauki batez osatuta dago. 0,5 mm-ko lerro beltzez. Laukiaren barnean eskaintzaren Arbitraje Batzordea eta lurralde-eremua adierazi beharko dira, letra larriz eta erdiratua. Letra-tipoa: helvetica. Tamaina: 21,42. Eskala horizontala: 100. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estilo: letra lodia.

Horren azpian, bigarren elementuak ERANTSITAKO ESTABLEZIMENDUA testua besterik ez du izango, bi lerrotan. Letra-tipoa: helvetica. Eskala horizontala: 100. Tamaina: 21,66. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estilo: normala. Bi testu-lerroen guztizko altuera 13 mm-koa izango da, lehen elementuaren azpiko lerrotik 3 mm-tara eta azpiko hirugarren elementutik 3 mm-tara kokatua.

Hirugarren elementua honako tamaina hau duen lauki bat izango da: 69 x 69 mm. Laukiaren barruan Arbitrajearen logotipoa jarriko da, eta ezkerrean lauki bertikal bat jarriko da ESKAINTZA MUGATUA testuarekin, letra larriz. Eremuak honela banatuko dira: ezkerrean 11 mm-ko zabalera eta 67 mm-ko altuera duen lauki bertikala kokatuko da, kanpo-lerroak gabeko 1 mm-ko kale zuri baten bitartez alboetatik bereizita. Laukiaren barruan ESKAINTZA MUGATUA testua jarriko da, letra larriz. Letra-tipoa: helvetica. Eskala horizontala: 76. Tamaina: 27,34. Estilo: letra lodia. Tarte: 0. Tartean erdiratutako testua. Goian eta behean mugatua.

1,6 mm-ko tarte ezkerrean, eta 2,2 mm-koa eskuinean. Testua laranja-kolorekoa izango da, magenta % 47 eta horia % 100. Gainerako tartearen hondo kolore berekoa izango da, eta logotipoak sakonera zuria izango du eta erdiratua izango da. Logotipoaren neurriak: 51 mm-ko oinarria eta 61,3 mm-ko altuera.

Beheko elementuak KONTSUMOKO ARBITRAJEA testua dauka, bi lerrotan, goikoan KONTSUMOKO eta behekoan ARBITRAJEA, erdiratua eta 51,8 x 13 mm-ko eremua betez. Letra-tipoa: helvetica. Tamaina: 21,42. Eskala horizontala: 100. Tarte: 0. Lerroarte: trinkoa. Estilo: letra lodia. Hirugarren elementutik 3 mm-ko tarteararekin bereizita.

Interneten erabiltzeko 75 pixeleko zabalera eta 138 pixeleko altuerako gutxieneko tamaina ezartzen da, eta tamaina handiagoetan ere proportzio bera bete beharko da.