

1. Egiten diren zerbitzuak

INFORMAZIOA ETA ORIENTABIDEA

- Kontsumo-arloko helbide eta erakundeei buruzko informazioa ematea.
- Telefonoz laguntza pertsonala ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kontsultak argitzeko.
- Kontsumitzaileek dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa eta aholkularitza ematea, eta horiek erabiltzeko biderik egokienak azaltzea.
- Konparaziozko azterketei buruzko informazioa ematea.
- Kontsumo-arloko legeari buruzko informazioa ematea.

ERREKLAMAZIOAK ETA SALAKETAK IZAPIDETZEA

- Kontsumo-arloko lege-aholkularitza ematea.
- Kontsumo-arloko erreklamazioak jasotzea eta izapidetzea.
- Kontsumoko Arbitraje Sistemarekin lankidetzan jardutea.

PRESTAKUNTZAKO EKINTZETAN LAGUNTZA EMATEA

- Kontsumo-arloan heztea eta prestakuntza ematea.
- Informazioko eta dibulgazioko kanpainak egitea.



2. Arduradunak

EUSKERA ETA KOMUNIKAZIO ZINEGOTZIA

Sonia Rodríguez Rodríguez
Urgoiti pasealekua 57
48480 Arrigorriaga (Bizkaia)
☎ 944 020 200 - 688 840 120
srodriguez@arrigorriaga.eus



3. Instalazioak, zerbitzuak eta jendaurreko arreta-ordutegia

INSTALAZIOAK	HELBIDEA	TELEFONOAK	ORDUTEGIAK
	HERRIGUNEA KIUB Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego Urgoiti pasealekua 6 48480 - Arrigorriaga (Bizkaia)	946 712 588	Asteazkenero 16:30 - 19:00
	OFICINA DE ABUSU KIUB Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa Olatxu 4 48003 - Arrigorriaga (Bizkaia)	944 79 29 30	Hileko 1. ostirala 10:30 - 13:00

4. Kalitatea sustatzeko konpromisoak

- Neurrira egotitutako laguntza arina eta zehatza ematea herritarrek egindako eskaerei eta errguei.
- Kontsumitzaileen eta enpresen arteko akordioak lortzea.
- Kontsumoko Arbitraje Sistema erabiltzeko aukeraren berri ematea.
- Gatazkak konpontzeko bitartekaritza-lana egitea administrazioko espedientea egiten hasi aurretik.
- Kontsumitzaileen eskubideak ezagutzera ematea.
- Urtean informazioko bi hitzaldi egitea, kontsumoko gaurkotasuneko gaiak aztertzeko.
- Zerbitzuak dohainik izango dira.
- Kontsumo-arloan indarrean dagoen legeria unean bertan eskaintzea.
- Ahoz emandako informazioa osatzea, gai horri buruzko agiriekin eta legeekin.
- Izapideak bukatu ondoren, eskatzaileari emaitzaren berri ematea.
- Udalaren web-orriko edukiak eguneratuta izatea.



5. Herritarrek eta erabiltzaileekin lankidetzan aritzeko moduak

- Kontsumoari buruzko informazio-kanpaina zuzenak eta zeharkakoak urtero antolatzea.
- Udalaren eta Kultur Etxearen web-orriaren bidez.
- Kultur Etxeko eta Abusuko gelako postontzietan iradokizunak edo kexak uztea.
- Udal Erregistrora kontsumoko zerbitzuen hobekuntzari buruzko iritzia bidaltzea.

6. Kexak, iradokizunak eta eskerrak

- Telefonoz: 946 712 361 eta 944 792 930
- Idatziz Udal Erregistrora bidalita, iradokizun postontzietan eta Udalaren web-orriaren bidez:
www.arrigorriaga.eus
berdintasuna@arrigorriaga.eus
- Zerbitzu-karta honetan finkatutakoa bete ezik, kexa aurkeztu ahal izango zaio alkateari:
Urgoiti pasealekua 57
☎ 944 020 200
hac-sac@arrigorriaga.eus

7. Lege-araudia

- 1978ko Espainiako Konstituzioaren 51. artikulua.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa.
- 26/1984 Legea, ekainaren 19koa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko lege orokorra dena.