

araubide juridikoaren arabera ebatziko dira.

INDARGABETZE XEDAPENA

Indargabetuta geratzen da martxoaren 30eko 83/1993 Dekretua, animalien produkzioan erabiltzen diren produktu zoosanitarioen eta beste sustantzia batzuen establezimenduen eta zerbitzuen baimen eta kontrolari buruzkoa.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa.— Dekretu honek jaso ez dituen prozedurazko gorabeheretan azaroaren 26ko 30/1992 Legea, Herri-Administrazioen Lege-Jaurlaritzaren eta Guztientzako Administrazio Ihardunbideari buruzkoa, aplikatuko da.

Bigarrena.— Osasun sailburuari eta Industri, Nekazaritza eta Arrantza sailburuari aginpidea ematen zaie bidezko iritzitako gehigarritzako xedapenak eman ditzaten, dekretu hau ahalik eta ongien aplikatzeko.

Hirugarrena.— Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean jarriko da indarrean dekretu hau.

Vitoria-Gasteizen, 1997ko urtarrilaren 7an.

Lehendakaria,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

Industri, Nekazaritza eta Arrantza sailburua,
JAVIER RETEGUI AYASTUY.

Osasun sailburua,
IÑAKI AZKUNA URRETA.

MERKATARITZA, KONTSUMO ETA TURISMO SAILA

Zk-510

5/1997 DEKRETUA, urtarrilaren 14koa, Euskal Autonomi Elkarteko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen.

Euskal Autonomi Elkartek kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eskumen guztiak ditu, Autonomi Estatutuko 10. artikuluko 27. eta 28. artikuluetan agindutakoaz bat etorritik.

Kontsumitzailearen Estatutuari buruzko azaroaren 18ko 10/1981 Legeak, bestalde, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak defendatzeko arauak ezarritzen, defentsa hori herritarren eskubidea den aldetik. Eusko Jaurlaritzari dagokio, hain zuzen, herritarrek aitortuta dituzten eskubideak bermatzea neurri eraginkorren bitartez.

da en vigor y sobre los que no hayan recaído resoluciones firmes.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 83/1993, de 30 de marzo, sobre autorización y control de establecimientos y servicios de productos zoosanitarios y otras sustancias utilizadas en la producción animal.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— En los aspectos procedimentales no previstos en este Decreto será de aplicación lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Segunda.— Se faculta a los Consejeros de Sanidad y de Industria, Agricultura y Pesca, para dictar las disposiciones complementarias que estimen procedentes en orden a la mejor aplicación del presente Decreto.

Tercera.— El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 7 de enero de 1997.

El Lehendakari,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

El Consejero de Industria, Agricultura y Pesca,
JAVIER RETEGUI AYASTUY.

El Consejero de Sanidad,
IÑAKI AZKUNA URRETA.

DEPARTAMENTO DE COMERCIO, CONSUMO Y TURISMO

Nº-510

DECRETO 5/1997, de 14 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene asumida la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, apartados 27 y 28 de su Estatuto de Autonomía.

Por su parte, la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor establece las normas para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios como un derecho ciudadano, correspondiendo al Gobierno Vasco garantizar, con medidas eficaces, el ejercicio de los derechos que éstos tienen reconocidos.

Eraginkortasun handia izan duen neurrietako bat herritarren erreklamazioak administrazioari jakinarazteko bideak edo moduak ezartzea izan da, horiek jakinda zuzendu ahal izaten baitira herritarrek izaten dituzten segurtasun-etak, menpekotasunak edo babes-faltak.

Ildo horretan, dekretu honen bitartez, dauden erreklamazio-orri desberdinak bateraturik eredu bakar bat prestatu nahi da, bai eta hori gauzatzeko prozedura ezartzea eta erreklamazio-orria derrigorrezko bihurtzea ere. Izan ere, zenbait establezimendu lehenagotik ere beharturik daude kontsumitzaileen esku liburuak edo orriak edukitzera, kontsumitzaileek beren eskabideak non gauzatu izan dezaten.

Dekretu honek helburu bi ditu: alde batetik, eredu bakar bat prestatzea —eredu bakarra egotean sistema arrazionalagoa eta eraginkorragoa izango baita eta kontsumitzaileek beren esku dagoen tresna hori errazago identifikatuko baitute—; eta bestetik, orri horiek edukitzera oraindik inolako legezko xedapenik behartzen ez dituen zentro edo establezimenduak ere erreklamazio-orriak edukitzera behartzea.

Ondorioz, Merkataritza, Kontsumo eta Turismo sailburuaren proposamenez, eta Jaurilaritzaren Kontseiluak 1997ko urtarrilaren 14an egindako bilkuran aztertu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

1. *atala.*— Euskal Autonomi Elkartean ondasunak salerosten edo zerbitzuak ematen dituzten pertsona fisiko edo juridiko guztiek —etxerik etxerako zerbitzuak ematen dituztenak barne— eranskinean adierazten den ereduaren arabera erreklamazio-orria eduki beharko dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskuragarri.

Arauketa honetatik kanpo geratzen dira ikuskizun publikoak eta jolaserako ekintzak, beren araudi propioaz arautuko dira-eta.

2. *atala.*— 1.— Erreklamazio-orriak inprimaki-sorta bakarrean jasoko ditu jatorrizko orri zuri bat (administrazioarentzat), kopia larrox bat (establezimenduentzat) eta kopia berde bat (salatzailearentzat).

2.— Erreklamazio-orriak Merkataritza, Kontsumo eta Turismo Sailaren lurralde ordezkartzetan eta Kontsumo Zuzendaritzarekin akordioak izenpetu dituzten beste sail batzuetan eskuratuko dira, Euskal Autonomi Elkarte Administrazio Tasa eta Prezio Publikoei buruzko maiatzaren 31ko 3/1990 Legean zehaztutako prozeduraren arabera tasa ordainduz.

3. *atala.*— 1.— Dekretu honetan aipatzen diren jarduerak burutzen dituzten pertsona fisiko edo juridiko guztiak beharturik egongo dira jendeari erakustera, argi eta garbi ikusteko moduan, honako hau dioen kartela: «Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten/Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak».

Uno de los sistemas que ha demostrado gran eficacia es el establecimiento de cauces o mecanismos que faciliten a los ciudadanos la posibilidad de poner en conocimiento de la Administración sus reclamaciones para poder, con ello, corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse.

En este sentido, el presente Decreto pretende unificar los diversos modelos de hojas de reclamación creando un modelo único con el correspondiente procedimiento para su substanciación y hacer extensiva su obligatoriedad. De hecho, determinados establecimientos ya están obligados a tener a disposición de los consumidores, en algunos casos libros y en otros hojas para hacer efectivas las posibles reclamaciones de los consumidores.

El presente Decreto tiene dos objetivos: por un lado arbitrar un modelo único, lo cual tiene la ventaja de dotar de una mayor racionalidad y eficacia al sistema y facilitar a los consumidores la identificación del instrumento a su disposición y, por otro, extender su aplicación a aquellos centros o establecimientos aún no obligados por disposición legal alguna, en beneficio de las correctas relaciones entre los sectores económicos y los consumidores.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Comercio, Consumo y Turismo, previa deliberación y aprobación por el Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 14 de enero 1997,

DISPONGO:

Artículo 1.— Todas las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, incluidos los prestadores de servicios a domicilio, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones de acuerdo con el modelo establecido en el anexo.

Quedan excluidos de la presente regulación los espectáculos públicos y actividades recreativas que se regirán por su normativa específica.

Artículo 2.— 1.— Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuestos por una hoja original de color blanco (para la Administración), una copia color rosa (para el establecimiento) y otra de color verde (para el denunciante).

2.— Las hojas de reclamaciones se adquirirán en las Delegaciones Territoriales del Departamento de Comercio, Consumo y Turismo, o en otros departamentos que hayan suscrito acuerdos con la Dirección de Consumo, mediante el abono de la tasa que se determine conforme al procedimiento previsto en la Ley 3/1990, de 31 de mayo, de tasas y precios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 3.— 1.— Todas las personas físicas o jurídicas que realicen las actividades a que se refiere el presente Decreto estarán obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible un cartel con la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten/Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak».

2.- Kartela ondo ikusten eta irakurtzen den lekuan jarri beharko da. Hitzen neurria zentimetro batekoa izango da gutxienez; testua Euskal Autonomi Elkarteko bi hizkuntza ofizialetan jarri beharko da.

3.- Kontsumitzaile batek erreklamazio-orria eskatzen duenean, eskatzen dueneko lekuan bertan eta bezeroak informatzeko edo atenditzeko lekuan eman beharko zaio berehala, kasuan kasuko egintza gertatu deneko lekutik beste inora joan beharrik gabe.

4. *atala.*- 1.- Erreklamazioa egiteko, erreklamazio egileak jardueraren ardura duenari eska diezaioke erreklamazio-orria.

2.- Erreklamazio-orririk ez badago, edo eman nahi ez bada, erreklamazio egileak egokitzen jotzen duen bidearen bitartez aurkeztu ahal izango du erreklamazioa eta orrian adierazi egin beharko du erreklamazio-orririk egon ez izana edo eman nahi ez izana kasuan kasuko establezimenduan.

5. *atala.*- 1.- Erreklamazio egileak izena, helbidea eta nortasun agiri nazionalaren edo pasaportearen zenbakia adierazi beharko ditu, bai eta inprimakian adierazten diren gainerako datuak ere, eta argi eta garbi azaldu beharko du kexaren zergatia eta kexa egiten deneko eguna.

2.- Erreklamazio egileak kexaren arrazoiak azaldu ondoren, enpresak erreklamazio-orria izenpetu dezake eta edukinari buruz egokitzen jotzen dituen oharra egin ahal izango ditu, horrerakotxe jarritako lekuan.

3.- Erreklamazio egileak, erreklamazio-orria betetarik, kopia larroxa emango dio merkataritari edo zerbitzu-emaleari eta orria dagokion ikuskaritzaren menpe geratuko da. Erreklamazio egileak kopia berdea bereztat gordeko du eta jatorrizkoa (zuria) Kontsumitzaileak Informatzeko Udal Bulegora edota Merkataritza, Kontsumo eta Turismo Sailaren lurralde ordezkarietara bidaliko du.

4.- Erreklamazio egileak egintzak hobeto baloratze-ko baliogarri diren probak edo agiriak erantsiko dizkio erreklamazioaren jatorrizkoari, bereziki ordain-agiria, prezioei buruzko erreklamazioa denean.

6. *atala.*- Erreklamazio-orria jaso eta 15 astegunetara, kontsumoaren alorrean eskumena duen organoak hori jaso izana igorriko dio erreklamazio egileari eta erreklamazioa egin zaion establezimenduari bidaliko dio kexa, 10 asteguneko epea emango diolarik egokitzen jotzen duena alega dezan eta agiriak aurkez ditzan, nahi izanez gero.

7. *atala.*- 1.- Erreklamazioa bertan behera uzten bada nahiz alde biak ados jartzen badira, egintzak artxibatu egingo dira, administrazioko arau-hauspenik dakarren gora-beherarik ez bada behintzat.

2.- Alegazioak aurkezturik edo jartzeko epea igarota, administrazioko arau-hauspen bat egin dela ikusiz gero, eskumendun agintariak kasuan kasuko zigor-espeditatea izapidetzeari ekingo dio, kontsumitzaileak

2.- El cartel anunciador estará situado en un lugar en que resulte visible y legible. El tamaño de las letras de la leyenda debe ser, como mínimo, de un centímetro y estará redactado en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

3.- Cuando un consumidor solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, de forma inmediata, sin remitirle a otras dependencias distantes del lugar en que se han producido los hechos.

Artículo 4.- 1.- Para formular la reclamación, el reclamante podrá solicitar a la persona que se halle al frente de la actividad la entrega de una hoja de reclamaciones.

2.- En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el reclamante podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en esta reclamación bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar las hojas de reclamaciones.

Artículo 5.- 1.- El reclamante deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la queja con expresión de la fecha en que ésta se formule.

2.- Una vez expuestos los motivos de queja del reclamante, la hoja de reclamaciones podrá ser suscrita por la empresa, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

3.- El reclamante, una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones, entregará la copia rosa al comerciante o prestador del servicio, la cual quedará a disposición de la Inspección correspondiente. El reclamante conservará en su poder la copia verde, y el original (folio blanco) deberá remitirlo a una Oficina Municipal de Información al Consumidor o a las Delegaciones Territoriales del Departamento de Comercio, Consumo y Turismo.

4.- Al original de la reclamación el reclamante unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente, la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

Artículo 6.- En el plazo de 15 días hábiles desde la recepción la autoridad competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y dará traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente y aporte documentación si lo desea.

Artículo 7.- 1.- El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes dará lugar al archivo de las actuaciones, siempre y cuando no existan irregularidades que supongan infracción administrativa.

2.- Formuladas alegaciones o transcurrido el plazo para efectuarlas, la autoridad competente iniciará, si se detectase la existencia de infracción administrativa, la tramitación del oportuno expediente sancionador, de

babesteko indarrean dauden xedapenekin bat etorritik eta ezar daitezkeen erantzukizun zibil edo penalak gorabehera.

3.- 7.2. puntuan aipatzen den eskumendun agintariak erreklamazioaren gainean hartutako erabakia eta Justiziara jotzeko bideak jakinaraziko dizkio erreklamazio egileari. Justiziara, bestalde, zuzenean edo kontsumitzaileen elkartearen bitartez jo daiteke.

4.- Kontsumitzaileen kexak zein erreklamazioak ebazteko maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretuaz araututako arbitraia sistemaren bidez ebatzi ahal izango dira; sistema hori hartzea borondatezkoa eta loteslea izango da.

8. *atala*.— Arau honetan jasotzen diren xedapenak betetzen diren zaintzea eta ikuskatzea Euskal Autonomi Elkartearen kontsumitzailea babesteko eskumena duten administrazio-entitateen dagozkie, beste entitate batzuek beren eskumenen barruan izendaturik eduki ditzaketen eskuratzak gorabehera.

9. *atala*.— 1.- Xedapen honetan jasotako edozein agindu bete gabe utziz gero, arau-hauspenez joko da hori. Hala dago ezarrita Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko zuzendarren 19ko 26/1984 Lege Orokorreko 34. artikuluan —hori Kontsumitzaileak Defendatzeari eta Nekazaritzako Elikagaien Inguruko Arau-Hauspenak eta Zigorak arautzen dituen ekainaren 22ko 1945/1983 Errege Dekretuko 3. artikuluan tipifikatzen da beren beregi—; eta Turismoa Antolatzeari buruzko martxoaren 16ko 6/1994ko Legeko 66 n) artikuluan.

2.- Atal honetan aipatzen diren arau-hauspenak aintzat, larritzat edo oso larritzat joko dira, zuzendarren 19ko 26/1984 Legeko 35. artikuluan, ekainaren 22ko 1945/1983 Errege Dekretuko 6., 7. eta 8. artikuluan eta martxoaren 16ko 6/1994 Legeko 64. artikuluan eta hurrengoetan jarritako irizpideei jarraituz.

3.- Dekretu honetan aipatzen diren arau-hauspenei zigorak ezarriko zaizkie, zuzendarren 19ko 26/1984 Legeko 36. artikuluan eta martxoaren 16ko 6/1994ko Legeko 73. artikuluan jarritako graduekin bat etorritik.

ALDIBATERAKO XEDAPENA

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen denetik indarrean jartzen den arte, dekretu honetan ezarritakoa betetzeko erabakia borondatez hartzen duten enpresei dohainik emango zaizkie erreklamazio-orriak.

INDARGABETZE XEDAPENA

Dekretu honetan araututakoaren kontrakoa den, kontraesanean dagoen edo bateraezina den maila bereko edo beheagoko xedapen oro indargabeturik geratzen da.

acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

3.- La autoridad competente a que se refiere el punto 7.2 tendrá que comunicar al reclamante la resolución adoptada en relación con su reclamación y las posibles vías de acceso a la justicia, a la que podrá acudir, bien personalmente o a través de las Organizaciones de Consumidores.

4.- Por otra parte, las quejas o reclamaciones de los consumidores podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral regulado por Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

Artículo 8.— La vigilancia e inspección del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente norma y en las que la desarrollen, se realizará por los órganos administrativos de esta Comunidad Autónoma competentes en materia de protección al consumidor, sin perjuicio de las atribuciones que pudieran corresponder a otros órganos en el ámbito de sus competencias.

Artículo 9.— 1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición, se considerará infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en el artículo 3.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 n) de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

2.- Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio y en los artículos 64 y siguientes de la Ley 6/1994, de 16 de marzo.

3.- Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio y el artículo 73 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Desde la publicación del presente Decreto en el Boletín Oficial del País Vasco hasta su entrada en vigor, se facilitarán las hojas de reclamaciones de forma gratuita a aquellas empresas que, de forma voluntaria, tomen la decisión de cumplir lo establecido en el mismo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada toda disposición de igual o inferior rango que se oponga, contradiga o sea incompatible a lo regulado en el presente Decreto.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa.— Merkataritza, Kontsumo eta Turismo sailburuari ahalmena ematen zaio dekretu hau aplikatzeko eta garatzeko behar diren adina xedapen emateko.

Bigarrena.— Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta urtebetera jarriko da indarrean, bai lehendik ere beren araudi propioetan erreklamazio-orriak edo liburuak edukitzeko obligazioa duten jarduerentzat, bai aurretik holako obligaziorik ez duten jarduerentzat.

Vitoria-Gasteizen, 1997ko urtarrilaren 14an.

Lehendakaria,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

Merkataritza, Kontsumo eta Turismo sailburua,
ROSA DíEZ GONZÁLEZ.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— Se faculta a la Consejera de Comercio, Consumo y Turismo para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

Segunda.— El presente Decreto entrará en vigor al año de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco, tanto para aquellas actividades en que su normativa específica exija la obligatoriedad de disponer de hojas o libros de reclamaciones como para aquellos donde no se exigieran con anterioridad.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 14 de enero de 1997.

El Lehendakari,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

La Consejera de Comercio, Consumo y Turismo,
ROSA DíEZ GONZÁLEZ.



EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

MERKATARITZA, KONTSUMO

ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE COMERCIO,

CONSUMO Y TURISMO

N.º 0000000 Zk.

ERREKLAMAZIO ORRIA

HOJA DE RECLAMACIONES

COMPLAINTS SHEET

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

1.- NON GERTATU ZEN - LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE - LIEU DES FAITS:

Udalerrria-Municipio-Town - Ville..... Probintzia-Provincia-Province..... Eguna-Fecha-Date.....

2.- ERREKLAMAZIOGILEARI BURUZKO DATUAK - DATOS DE QUIEN RECLAMA - DETAILS OF CLAIMANT - RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE RÉCLAMANT:

1.abizena-1.er apellido-Surname-Nom..... 2.abizena-2.º apellido

Izena-Nombre-Name-Prénom

NAN edo Pasaportea-DNI o Pasaporte-Identity Card or Passport-Carte Nationale d'Identité ou Passeport

Helbidea-Domicilio-Address-Adresse..... PK-CP-PC.....

Udalerrria-Municipio-Town-Ville..... Probintzia-Provincia-Province

Nazionalitatea-Nacionalidad-Nationality-Nationalité..... Tel.-Tél.....

3.- ERREKLAMAZIOAREN ARRAZOIAK ETA XEDEA - HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSION - DETAILS OF COMPLAINT AND CLAIM - MOTIFS ET OBJECTIFS DE LA RÉCLAMATION:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENARI BURUZKO DATUAK - DATOS DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN - DETAILS OF PERSON WHO RECEIVES COMPLAINT - RENSEIGNEMENTS CONCERNANT AU RÉCEPTEUR DE LA RÉCLAMATION:

Baltzu-izena-Razón social-Trade name-Raison sociale.....

IFZ edo NAN-CIF o DNI Iharduera-Actividad-Activity-Activité

Helbidea-Domicilio-Address-Adresse..... PK-CP-PC.....

Udalerrria-Municipio-Town-Ville..... Probintzia-Provincia-Province..... Tel.-Tél.....

5.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN ARRAZOIBIDEAK - ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN - ALLEGATIONS OF PERSON WHO RECEIVES COMPLAINT - ALLÉGATIONS DU RÉCEPTEUR DE LA RÉCLAMATION:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.- ATXIKITAKO AGIRIAK - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN - DOCUMENTS ATTACHED - DOCUMENTS JOINTS EN ANNEXE:
(Facturak, sarrerak, egiaztagiriak, etab. - Facturas, entradas, muestras, etc. - Bills, tickets, samples, etc. - Factures, tickets, échantillons, etc.)

.....

7.- ERREKLAMAZIOAREN EGUNA - FECHA DE LA RECLAMACIÓN - DATE OF COMPLAINT - DATE DE LA RÉCLAMATION:

8.- IZENPEAK - FIRMAS - SIGNATURES:

Erreklamaziogilea - El reclamante -
Claimant - Le réclamant

Erreklamazio jaso duen pertsona - Persona que recibe la reclamación -
Person who receives complaint - Le récepteur de la réclamation