



ZUZENBIDE ZIBILA

KONTSUMOKO ARBITRAJEA: ARBITRAJeko LAUDO BAT ADIBIDE

1

Ibon VITERI ZUBIA

AURKIBIDEA: I. Sarrera.-II. Kontsumoko arbitrajea.-1. Kontsumoko arbitrajearen kontzeptua, araudia eta ezaugarri nagusiak.-2. Kontsumoko arbitrajearen eraentza: 2.1. Arbitrajearen subjektuak.-2.2. Arbitrajearen eremu objektiboa.-2.3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren antolaketa: 2.3.1. Kontsumoko Arbitraje Batzordea.-2.3.2. Arbitraje-organoak.-2.4. Arbitraje-prozedura.-2.5. Laudoa.-**III. Arbitrajeko laudo bat adibide.**

I. Sarrera

Lan honek xedetzat du ikasleari hurbiltzea kontsumoko arbitrajearen figura, alderdi teoriko zein praktiko batetik. Helburu honi jarraiki, lehenik, erakundearen ezaugarri nagusiak azalduko dira, eta, segidan, arbitrajeko laudo baten adibide bat emango da.

II. Kontsumoko arbitrajea

1. Kontsumoko arbitrajearen kontzeptua, araudia eta ezaugarri nagusiak

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren Testu Bateratua eta beste lege osagarri batzuk onesten duen azaroaren 16ko 1/2007 Errege Dekretuaren 57. artikulua (aurrerakoan, KEDLOTB), Kontsumoko Arbitraje Sistemaren honako definizioa ematen du: «*kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresarien arteko gatazkek ebazteko judizioz kanpoko sistema da, eta haren bitartez, formaltasun berezirik gabe eta alderdi bientzako lotura-indarrekoa eta betearazlea den modu batean, kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazioak ebazten dira*».

Kontsumoko arbitrajeak gatazkan dauden subjektuak ahalmentzen ditu, auzi juridikoaren ebazpena hirugarren (arbitroak) esku jartzeko. Hauek epai judizial baten eragin bera izango duen laudo bat emanez erabakiko dute. Beraz, kontsumo arbitrajea judiziozko bidearen alternatiba bat da.

Kontsumoko arbitrajearen eraentza juridikoa dago, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren Testu Bateratuaren 57 eta 58. artikuluetan eta Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuan (aurrerakoan, KASED) eta Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretua aldatzen duen maiatzaren 14ko 863/2009 Errege Dekretuan. KASEDk Kontsumoko Arbitrajea arautzen duen maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua derogatzen du.

Kontsumoko arbitrajea, arbitraje mota berezi bat denez, KASEDk aurreikusten ez duen kasutan, Arbitrajeko abenduaren 23ko 60/2003 Legea aplikatuko da (aurrerakoan, AL). Lege honek ordezko izaera du (KASEDen 1.3 art. eta ALen xedapen gehigarri bakarra).

KASEDen arabera, kontsumoko arbitrajeak oinarritzko ezaugarri hauek ditu:

- Arbitraje *administratiboa* da. Herri Administrazioen menpe dauden Kontsumoko Arbitraje Batzordeak dira, arbitraje honen administrazioaren arduradunak. Kontsumoko arbitrajearen egitura guztia Administrazioak ordaintzen du.
- *Borondatezko* arbitrajea da. Alderdiak Kontsumoko Arbitraje Sistemaren menpe jartzea, arbitraje-hitzarmen bat eginez, borondatezkoa izango da (KEDLOTBen





58. art.). Arbitraje honek judiziozko bideari nolabaiteko uko egitea dakarrenez, alderdiek era aske batean onartu behar dute.
- *Dohako* arbitrajea da. Kontsumitzaileak edo enpresak berak eskaturik egin diren frogak soilik ordaindu beharko ditu (KASEDen 45.3 art.). Gainontzeko prozedura guztia, batzordeak ofizioz erabakitzen dituen frogak barne, doakoa da.
 - *Ekitate*-arbitrajea da, alderdiek ez badute espresuki hautatzen zuzenbidezko arbitrajea (KEDLOTBen 57.2 art.). Ekitate-arbitrajean, erabakiak, gertaerak aztertu eta arbitraje-organismoaren jakinduria eta ulermen leialaren arabera arrazoizkoena den konponbidea emanez hartzen dira. Dena den, nahiz eta arbitrajea ekitatezkoa izan, arbitroek euren erabakia, arau juridikoetan eta kontratuaren hitzarmenetan oinarritu ahal izango dute (KASEDen 33.2. art.). Zuzenbidearen arabeko arbitrajean, arrazoibide juridiko baten arabera hartu behar ditu erabakiak arbitraje-organismoak, hau da, indarrean dauden lege-xedapenak kontuan hartuz, bakarrik.
 - Arbitraje *azkarra* da. Arbitraje-hitzarmena egindakoan, dagokion laudoa gehienez ere sei hilabeteko epean eman behar da (KASEDen 49.1.I art.).
 - *Izapide konplexurik ez* duen arbitrajea da. Prozedura malgua da. Derrigorrezko izapide bakarra alderdiei entzunaldi edo bilera baterako deia egitea da (KASEDen 44 art.). Prozeduraren konplexutasuna, berriz, auzi-gaiaren menpe egongo da.
 - *Zentzu bakarrek* arbitrajea da. Kontsumoko arbitrajea martxan jartzen da soilik kontsumitzaileak eskaturik, enpresarioaren kontra erreklamazio bat aurkezten duela (KEDLOTBen 57.1. art.). Kontsumoko arbitrajea zentzu bakarrekoa izateak ez dio eragozten enpresariari, defendatsez gain, kontsumitzailearen kontra dituen uziak formulatzea (errekonbentzioa). Kasu honetan, kontsumitzaileak ezin izango du arbitrajea utzi. Honek aurrera jarraituko du, kontsumitzaileak aukera izanez, alegazioak aurkezteko eta, hala badagokio, enpresariaren frogaren gaineko froga proposatzeko (KASEDen 43. art.).

2. Kontsumoko arbitrajearen eraentza

2.1. Arbitrajearen subjektuak

Gatazkan dauden alderdiei dagokienez, beharrezkoa da hauek kontsumitzaile bat eta enpresari bat izatea (KASEDen 1.2 art.). Kontsumitzaile eta enpresari kontzeptuak KEDLOTBen 3. eta 4. artikuluen arabera ulertzen dira. Dena den, kontsumoko arbitrajeak kontsumoko egintza batean jatorria duten gatazkak soilik ezagu ditzake; hau da, enpresari bat eta kontsumitzaile bat lotzen dituen kontratuan, zeini jarraiki kontsumitzaileak enpresariari ondasun bat edo zerbitzu bat eskuratzen dion. Horregatik, ezin da kontsumoko arbitrajerik egon, partikular batek enpresa bati erabilitako kotxe bat saltzen dionean.

2.2. Arbitrajearen eremu objektiboa

Erregela orokorra hurrengo hau da: «*Zuzenbidearen arabera libre xeda daitezkeen gaien buruzko gatazkek arbitrajearen menpe jar daitezke*» (KASEDen 2.1 art.). Aitzitik, ezin dira arbitrajearen menpe jarri intoxikazio, lesio edo heriotzei buruzko gatazkak edo arrazoizko delitu-aztarnarik badago (KEDLOTBen 57.1. art.). Baztertze hau, egintza horietatik zuzenean eratorritzen den kalte galeren erantzukizun zibilera hedatzen da (KASEDen 2.2. art.).



2.3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren antolaketa

Kontsumoko Arbitraje Sistema lau figuraren inguruan antolatzen da (KASEDen 4 art.): Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, arbitraje-organoak, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra.

Ikus ditzagun, bereziki, lehenengo bi figurak. Hala ere, lehenik aipatu beharra dago, Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioak xedetzat duela, Kontsumoko Arbitraje Sistemari irizpide homogeneoak ezartzea (KASEDen 9 eta 11. art.ak), eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra dela, Kontsumoko Istitutu Nazionalak kontsumoko arbitraje eremuan duen ordezkari organoa (KASEDen 12, 13, 14 eta 15. art.ak).

2.3.1. Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Kontsumoko arbitraje instituzionala kudeatzeko administrazio-organoak dira Kontsumoko Arbitraje Batzordeak. Zeregin nagusia arbitraje-prozedura zuzentzea da, Kontsumoko Arbitraje Sistemak behar bezala funtziona dezan. Horrela, alderdiei zein arbitroei eskeintzen dizkie izaera tekniko, administratibo eta idazkaritzako zerbitzuak (KASEDen 5.1. art.). Hauen funtzioak KASEDen 6. artikulua ezartzen ditu.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeak honela daude osatuta: lehendakari bat eta idazkari bat (KASEDen 7.1. art.). Hauen funtzioak KASEDen 7.3 artikulua ezartzen ditu. Kargu horiek dena delako Arbitraje Batzordea sortu duen administrazioak izendatzen ditu.

Euskadin kontsumoko bi Arbitraje Batzorde daude: bat autonomikoa (Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea) eta bestea udalerrri mailakoa (Gazteizko Kontsumoko Arbitraje Batzordea).

Kontsumoko Istitutu Nazionalarekin izenpetutako hitzarmenaren bidez sortu zen Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea.

Gaur egun, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dago Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa arautzen duen uztailaren 12ko 159/2011 Dekretuaren 9. art.). Kontsumoaren alorreko gatazkei dagokienez, zeregin hauek ditu:

1. Kontsumitzaileen eta enpresen eta horien elkarrean arteko arbitrajea sustatzea.
2. Gertatutako eztabaidetan bitartekari izatea.
3. Kontsumoko Arbitraje Sistemako kide egindako enpresen errolda eguneratzea.
4. **Zenbait inprimaki** egin eta interesdunen eskura jartzea
5. Laguntzeko beste zeregin batzuk, Kontsumoko Arbitraje Sistema errazteko, bai eta, oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko beste edozer jarduerara ere.

2.3.2. Arbitraje-organoak

Gertatzen den kasu zehatz bakoitzeko arbitraje-organoa izendatzen du Arbitraje Batzordeak. Horrek aztertu eta ebatziko du, arbitraje batzordera ekarritako kontsumoko gatazka. Organo horrek independentziaz, alderdikierarik gabe eta isilpekotasunez jokatzeko du (KASEDen 22. art.).

Herri administrazioak proposatutako arbitroen artean hautatutako arbitro bakar batek gatazka ebatziko du: a) alderdiek horrela hitzartzen badute; edo, horrelakorik ez badago, b) Kontsumoko Arbitraje Batzordearen lehendakariak hura erabakitzen badu, beti



ere erreklamazio-kopurua 300 € baino gutxiago bada eta horien konplexutasun ezak horrela aholkatzen badu (KASEDen 19.1. art.).

Gainontzeko kasutan, *arbitraje-elkargo* batek gatazka ebartziko du. KEDLOTBen 57.3. artikulua araber, hiru kidek osatuko dute elkargoa, eta horietako bakoitza Administrazio publikoak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erakundeek eta enpresa-erakundeek proposatuko dute, hurrenez hurren (KASEDen 21. art.). Elkargoaren lehendakaria Arbitraje Batzordeko lehendakariak izendatuko du, baina kasu batzuetan alderdiek batera izendatu ahal izango dute (KASEDen 20.2. art.). Arbitraje Batzordeko lehendakariak arbitro bokalak «txandaka» izendatuko ditu, Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean akreditutako arbitroen zerrendan daudenen artean (KASEDen 21.2. art.). Egintza berean, Lehendakariak, txandaka ere, ordezeko arbitroak izendatuko ditu (KASEDen 21.3. art.). Alderdiek izendatzearen jakinarazpenaren ondorengo hamar egunak izango dituzte arbitroak ezesteko (KASEDen 22.2. art.).

Administrazioak proposaturik izendatua izan den arbitroak zuzenbidean lizentziaduna izan behar du, ekitate-arbitrajearen nahiz zuzenbidearen araberako arbitrajearen (KASEDen 17. art.). Zuzenbidearen araberako arbitrajearen, beste bi arbitro bokalek ere zuzenbidean lizentziadunak izan behar dute (KASEDen 21. 1. II. art.).

Arbitraje-organoetako **idazkari** izango da, ahotsarekin baina botorik gabe, dagokion Arbitraje Batzordeko idazkaria edo horretarako izendatzen dena (KASEDen 18.2. art.).

2.4. Arbitraje-prozedura

Kontsumoko arbitraje-prozedura formaltasun berezirik gabeko arbitrajea da (KEDLOTBen 57.1. art.). Prozedura iradokitzen duten printzipioak hauek dira: audientzia, kontraesana, alderdien arteko berdintasuna eta dohakotasuna (KASEDen 41.1. art.).

Arbitraje-prozedura kontsumitzaileak aurkezten duen arbitraje eskaera batekin hasten da. Eskaeran (Arbitraje Batzordeak prestatutako inprimakia) agertu behar dira: gatazkan dauden alderdien identifikazio-datuak; zer gertatu den, modu labur eta argian; helburua zein den, argi eta garbi: hau da, zer lortu nahi den, eta zer diru-kopuru eskatzen den; kontsumo-gatazkarekin erlazionatutako dokumentuen fotokopiak, zer gertatu den aztertzen laguntzeko (fakturak, aurrekontuak, kontratuak, argazkiak...); eta sinadura (KASEDen 34.1. art.).

Arbitraje-eskaera aurkeztu ondoren, Arbitraje Batzordeko lehendakariak hura aztertuko du, legez ezarritako baldintzak betetzen dituen jakiteko (arbitraje-materia, erreklamatuaren kontsumitzaile baldintza eta erreklamatuaren enpresari baldintza) eta erabakiko du tramitera onartu edo ez. Onartze edo ez onartze ebazpenak bide administratiboari amaiera ematen dio (KASEDen 35.2. art.). Ebazpen horren kontrako errekurtsioa Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioaren aurrean aurkeztuko da jakinarazpenaren ondorengo 15 egunen barruan (KASEDen 36. art.). Arbitroak edo arbitraje-elkargoak errekurtsioa ezagutuko du, enpresari batek hura aurkezten badu, horiek euren izendatzea jasota gero (KASEDen 35.3 art.).

Ez onartzea erabaki daiteke, oinarriarik gabeko arbitraje-eskaerak, edo kontsumitzailearen eskubideei eta legezko interes ekonomikoei eragiten ez dietela uste direnak. Gainera, ez dira kontsumoko arbitrajearen menpe jarriko, dakigunez, intoxikazio, lesio edo heriotzari buruz jarduten duten gatazkak, ez eta arrazoizko delitu-zantzuak dituzten gatazkak ere, zuzenean delituen ondoriozko kalte eta galerengatiko erantzukizuna barne.

Garrantzitsua da gogoraztea partikularren arteko erreklamazioak ezingo direla Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bidez ebazti, ez eta erreklamazio-egileak enpresari edo





profesional gisa erosi badu ondasuna edo kontratatu zerbitzua ere (KEDLOTBen 57.1. art. eta KASEDen 2.2. art.).

Arbitraje-prozedura beti hasten da Arbitraje Batzordeko lehendakariaren ebazpen batekin, non prozeduraren hasiera erabakitzen den. Ebazpen honetara iristeko jarraitzen diren bideak desberdinak dira, arbitraje-hitzarmena dagoen edo ez dagoen arabera (KASEDen 37 art.). Arbitraje-hitzarmenaren bidez, gatazkan dauden enpresak eta kontsumitzaileak Kontsumoko Arbitraje Sistemaren menpe jartzea adosten dute. Enpresa arbitraje sistemako kide bada, hitzarmena automatikoki egiten da, eta egoki iritzitako alegazioak aurkez ditzake erreklamazioa aurkeztu zaion enpresak. Erreklamazioa egin zaion enpresa sistemako kide ez bada, gonbita egiten zaio 15 eguneko epean kasu zehatz horretarako arbitrajea onar dezan. Borondatezko prozedura bat denez, onartzen ez badu edo gonbitari erantzuten ez badio, artxibatu egingo da eskaera.

Erregelamenduak arautzen duen prozedurari jarraiki, nabermendu behar da, bitartekotza aukera aurreikusten dela. Hau da, eskaera izapidetzea onartzen denean, alderdiek bitartekotzari aurka egiten ez badiote, Kontsumoko Arbitraje Batzordea auzitan dauden alderdiak akordio batera irits daitezela saiatuko da, arbitraje-organoek esku hartu beharrik izan gabe (KASEDen 38. art.).

Gatazkan dauden alderdien artean izan den bitartekotzak emaitza onik izan ez badu, arbitraje-organoa izendatzen da gatazka ebazteko, eta entzunaldi edo bilera baterako deia egiten da, kontsumitzaileak eta erreklamazioa egin zaion enpresak arbitraje-elkargoari -edo, hala badagokio, arbitroari- beren asmo eta alegazioen berri eman diezaioten. Era berean, arbitraje-organoak gatazkari buruz egin diezaikeen galderei erantzungo die (KASEDen 44. art.).

Alderdiek ez dute entzunaldian agertzeko obligaziorik (KASEDen 46. art.).

Entzunaldia bukatu aurretik, edozein unetan, eskaera eta erantzuna aldatu edo zabaldu dezakete alderdiek, eta errekonbentzioa ere planteatu daiteke erreklamazioa egin duenaren kontra (KASEDen 43. art.).

Arbitraje-organoak gatazka ebazteko ezinbestekoa dela jotzen duenean frogak aurkezteko eska dezake, baina ez du kosturik izango gatazkan sartuta dauden alderdientzat (KASEDen 45.1 eta 3. art.).

Alderdiek ere eska dezakete aditu-frogak nahi dituztela, beren iritziz, kasua argitzeko ezinbestekoak direla uste dutelako. Kasu horretan, frogak aurkezteko gastuak eskatutakoak ordaindu beharko ditu, arbitraje-organoak hala erabakitzen badu (KASEDen 45. 3. art.).

2.5. *Laudoa*

Entzunaldia egindakoa, arbitraje-organoak bere erabakia (laudoa) emango du. Laudoa kontsumitzailearen eta enpresaren artean dagoen gatazkari amaiera ematen dion arbitraje-ebazpena da. Bere eraientza Arbitrajeko abenduaren 23ko 60/2003 Legean dago (KASEDen 48. 1. art.ak igortzen du). Laudo oro idatziz jasoko da, arbitroek izenpetuta (ALen 37.3. art.). Laudoa notaritzako protokoloan jaso ahal izango da. Alderdietako edozeinek, jakinarazpena jaso aurretik, laudoa bere kontura protokoloan jasotzeko eskatu ahal izango die arbitroei (ALen 37.8. art.).

Alderdiek kontrakorik adostu ezik, laudo bakar batean edo beharrezkotzat jotako haina laudo zatituetan ebatziko dute gatazka arbitroek (ALen 37.1. art.). Beste alde, laudoa beti motibatua izango da (KASEDen 48. 1. art.), nahiz eta ekitatean oinarriturik erabaki (KASEDen 33. 2. art.). Kontsumoko arbitrajea ekitate-arbitrajea da, alderdiek ez badute espresuki hautatzen zuzenbidezko arbitrajea (KEDLOTBen 57.2 art. eta KASEDen 33.1. art.). Laudoa, eta *arbitraje-elkargoak hartu behar duen edozein erabaki, gehiengoagatik hartuko da. Eta gehiengorik ez badago, lehendakariak erabakiko du* (KASEDen 47. art.). *Laudoa eta gainontzeko*



arbitraje-jarduerak alderdiek adostatutako moduan egingo dira, eta horren ezean, Kontsumoko Arbitraje Batzordearen praktikaren arabera (KASEDen 50. art.).

Alderdiek prozeduraren edozein momentuan erabateko akordio edo akordio partzial batera iristen badira, laudoak hura jasoko du, arbitroek horri aurre egiteko motiboak estimatzen badute salbu (KASEDen 48.2. art.).

Laudoa arbitraje-hitzaurrea gauzatzen denetik gehienez ere 6 hilabeteko epean eman behar da (KASEDen 48.2. art.).

KEDLOTBen 57.1 artikulua xedatzen du, Kontsumoko Arbitraje Sistemak gatazkak konpontzen ditu «*alderdi bientzako lotura-indarrekoa eta betearazlea den modu batean*». Esapide honek, dudarik gabe, laudoari egiten dio aipamen. KASEDk ez du jasotzen esapide hori. Laudoaren eraginari dagokionez, Arbitrajeko Legeak ezarritakoa aplikagarria izango da: laudo irmoak gauza epaituaren ondorioak sortzen ditu (ALen 43.1. art.). Aplikagarria da ere, Arbitrajeko Legeak aurreikusten duena hurrengo muturrei buruz: laudoaren zuzentzea, argitzea eta osatzea (ALen 39. art.), laudoaren deuseztatzea eta berrikustea (ALen 40-43 artikulua) eta laudoaren exekuzioa (ALen 44 eta 45. art.ak).

II. Arbitrajeko laudo bat adibide

Lan honen sarreran aurreratu genuen bezala, bigarren zati honetan, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren ezagutza osatzeko, arbitrajeko laudo baten adibide bat emango dugu.

Laudo eredu honetan, arbitro-organoa bakarrak zuzenbidearen arabera ebazten du. Gatazka, berriz, kontsumitzaile eta gas hornitzaile enpresa baten artean sortzen da. Kontsumitzaileak eskatzen du, laudoak deklaratzeko, enpresarekin zuen zorra ordaintzeko ondorioz irautsi dela. Enpresak, ordea, errekonbentzioa formulatzen du, ordaindu gabe dagoen faktura baten ordaintzea eskatuz. Arbitroak kontsumitzailearen uztia gaitzesten du, bere erabakia motibatuz.

ENTZUTE AKTA

ESP. ZK.: 01J032/698/2014

DONOSTIAN, 2014ko urriaren 22an, hurrengo honek osatzen duen Pertsona bakarreko arbitraje-organoa eratu da Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean:

LEHENDAKARIA:

IBON VITERI ZUBIA

eta aldeak:

ERREKLAMATZAILEA:

MIREN ERRASTI MULAS

NAN: 78089320K

ERREKLAMATUA:

NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, SAU

IFZ: A95000295

Ordezkarria: JOSÉ PÉREZ NAN: 26252639



NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA S.A. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa denez, aldeen arteko arbitraje-hitzarmena formalizatu ondoren, 2014ko urriaren 22an entzunaldia egin zen.

Aldeen beren uziak eta alegazioak azaldu ondoren, Pertsona bakarreko arbitraje-organoak kontziliazioa lortzeko aholkatu die aldeei. Hala ere, ezin izan da halakorik aldeak ez direlako ados jarri. Horrenbestez, entzunaldia amaitu da.

Eta jasota geratu dadin, akta hau idatzi da eta ondoko hauek sinatu dute:

PRESIDENTEA

Nire aurrean: IDAZKARIA

ARBITRAJE LAUDOA

ESP. ZK.: 1132/698/2014

Donostian, 2014ko azaroaren 3an, ondoren adierazi diren kideek osatutako pertsona bakarreko arbitraje-organoa eratu da, arbitrajearen parte hartuko duten aldeen, aipatutakoen, auziei buruzko zuzenbideko laudoa emateko:

Lehendakaria:

Ibon VITERI ZUBIA

eta aldeak:

Erreklamatzailerak:

Miren ERRASTI MULAS

NAN: 78089320K

Erreklamaturak:

NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA S.A.U.

IFZ: A95000295

Ordezkarria: José PÉREZ NAN: 26252639

Erreklamatzailerak 2014ko uztailaren 30ean arbitraje-eskaera aurkeztu zuen eta Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak izapidetzeko onetsi zuen. NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA S.A.U. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa denez, eskaera horrek arbitraje-hitzarmena sorrarazi zuen. Hala, identifikatutako eta espedientean jasotako auziak Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari aurkeztu zitzaizkion eta Pertsona bakarreko arbitraje-organoa izendatu zen hura ebazteko 2014ko irailaren 23an.

Pertsona bakarreko arbitraje-organoak ahozko entzunaldiko izapidea amaitu zuen, eta jarraian idatzitakoak adierazi zituen.



Erreklamatzaileren alderdi gatazkatsuak eta alegazioak:

2014ko uztailaren 30eko idatzian, Miren ERRASTI MULASEk honako hau adierazi zuen:

“EDP NATURGÁS ENERGÍA enpresak, bi ordainketa erreklamatzeko diakit:

(1) 238,20 €.

(2) 104,83 €.

Horretarako ASNEF-EQUIFAX kobro enpresan nire datuak sartu ditu.

EDPrekiko ordainketak eginak eta eguneratuak ditut, haien web gunean ikus daitekeenez.

EDP enpresari jakinarazi diot, fakturen ordainketa atalean ageri denez, faktura guztiak ordainduak ditudala.

Beraz ez naitzela zordun eta ASNEF-EQUIFAX enpresatik nire datuak ezabatu behar dituztela.”

2014ko urriaren 22ko entzunaldian, Miren ERRASTI MULASEk, Jokin URCELAY GARTZIAREN (23094598 NAN) **laguntzaz**, idatzian adierazitakoa berretsi zuen: faktura guztiak ordaindu dituela eta ez duela zorrik erakunde erreklamatuarekin.

Alde erreklamatzaileren uziak:

2014ko uztailaren 30eko idatzian, Miren ERRASTI MULASEk honako hau adierazi zuen:

“EDP NATURGÁS-en web orria, fakturen atala da, bezerook dugun gunea fakturen ordainketa zertan den jakiteko bertan ageri denez ordainduak ditut guztiak.

EDPk:

(1) Ez diezaiola ekin jadanik ordainduak ditudan fakturez- haratagoikoak erreklamatzeari.

(2) ASNEF-EQUIFAXetik berehalakoan ken ditzala nire datuak bertatik.

(3) Eragindako kalte moralengatik erreparazioa.”

Erreklamatuaren alderdi gatazkatsuak eta alegazioak:

2014ko irailaren 22ko idatzian, NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, SAUren ordezkariak hurrengo hau adierazi zuen gazteleraz:

“PRETENSIONES DEL CLIENTE: *Que tengo todas las facturas pagadas, quiten los datos de ASNEF y reparación del daño moral causado.*

HECHOS: *La clienta tiene una deuda actual con EDP que asciende a 343,03 € correspondiente a la diferencia entre las facturas abonadas y canceladas y las nuevas facturas y devoluciones que ha realizado la clienta y que vamos a proceder a aclarar.*

Con fecha 24/01/2014 la clienta nos llama indicando que su lectura es inferior a la facturada y solicitando revisión de las facturas.

Como la gestión de las lecturas es responsabilidad de las distribuidoras de gas y electricidad, se informa a estas para que proceda a refacturar el periodo del 27/02/2013 al 3/05/2013.

Una vez que EDP recibe las nuevas facturas de las distribuidoras, procede a cancelar las facturas emitidas a la clienta, las correspondientes al periodo 28/02/2013 al 3/01/2014 en el suministro de luz y del 13/03/2013 al 17/01/2014 en el de gas.

Las facturas canceladas el 13/02/2014 (documento 1) estaban todas abonadas, por lo que queda un importe a favor de la clienta de 843,2 €.



Posteriormente se emiten las nuevas facturas el 13/02/2014 (documento 2) que son envidas a la cuenta pero se anulan inmediatamente al detectarse un error el 5/03/2014.

Se emiten las facturas correctas (documento 3) que suman un importe total de 854,89€, se adjuntan también las facturas correctas (documento 4).

Como la cuenta ya había abonado 843,3 € queda pendientes de abonar 11,69 (que se pasan al cobro por la cuenta el 3/03/2014 siendo devueltos por el banco el 11/03/2014

Además, la factura 1NSN140100294139 por importe de 331,34 € que se compenso con la nueva facturación fue devuelta por la cuenta el 26/03/2014 después de realizar las compensaciones, por lo que lo adenda a EDP

Estas devoluciones le han sido notificadas fehacientemente a la cuenta (documento 5) ...

Además, se han mantenido varios escritos y conversaciones tanto con la cuenta como con la OMIC desde el primer momento para aclarar la situación.

Escrito Kontsumobide del 17/03/2014 (documento 6).

Contestación el 7/04/2014 (documento 7).

Escrito Kontsumobide del 2/05/2014 (documento 8)

Contestación el 6/05/2014 (documento 9)

Contestación a Kontsumobide del 17/06/2014 (documento 10).

CONCLUSIONES: De los hechos comentados se pueden extraer las siguientes conclusiones:

EDP ha facturado en todo momento de acuerdo a las lecturas y consumos facilitados por los distribuidores de gas y electricidad.

La cuenta considera que no le hemos facturado bien, pero no entiende que la compensación de los importes de las nuevas facturas con las facturas canceladas y ya abonadas se realizó teniendo en cuenta que todas las facturas estaban abonadas.

Pero una de ellas fue devuelta después de realizar las compensaciones por lo que la debe.

RESPECTO A LAS PRETENSIONES DEL CLIENTE: Por todo lo indicado anteriormente, EDP no acepta las pretensiones de la cuenta, aunque de manera preventiva y hasta que este arbitraje se resuelva hemos procedido a sacar a la cuenta de ASNEF.

Por todo lo expuesto, SOLICITA a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi que admita este escrito y, tras considerar las manifestaciones incluidas en el mismo y una vez tenidas en cuenta, gestione ante la cuenta el pago de la deuda que tiene con EDP.”

2014ko urriaren 22ko entzunaldian, José PEREZek eta Jone Markaidek (NAN: 89750990), NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA S.A.U.ren ordezkari gisa, idatziz adierazitako berretsi zuten.

Arbitraje-organoak 2014ko urriaren 29a baino lehen erreklamaturako karguen eta ordainketen egiaztagiriak aurkez zitzatela eskatu zien aldeei.

2014ko urriaren 22an, 13:45ean, enpresa erreklamatuak erreklamaturako itzulketaren agiria aurkeztu zuten.

Alderdi erreklamaturakoak 2014ko urriaren 27an helbideraturako ordainagiriak aurkeztu zituen, eta, egun berean, esan zitzaion fakturak ordainduta daudela frogatzen duen Euskadiko Kutxaren ziurtagiria aurkeztu behar zuela.

Aldeek beren azalpenak amaitu ondoren, Pertsona bakarreko arbitraje-organoak gauzatutako ekintzak aztertzen hasi zen, hau da, espedientea osatzen duten dokumentuak eta aldeek emandako alegazioak.

Ondoren, Pertsona bakarreko arbitraje-organoak hurrengo ebatzi zuten:





LAUDOA

Miren ERRASTI MULASEK NATURGÁS ENERGÍA
COMERCIALIZADORA S.A.U. rekiko duen uzia gaitzetsi da.

Horrenbestez, erreklamatzailleak *hirurehun eta berrogeita hiru euro eta hiru zentimo* (343,03 €) ordaindu beharko dizkio gehienez hamabost egun naturaleko epean, laudo honen jakinarazpena jaso eta hurrengo egunetik hasita. **BEZ** barne dago.

Adierazitako zenbatekoa hurrengo kontu zenbaki honetan ordaindu beharko du: ES51 0182 4647 93 0200244092.

Kausa honengatik erreklamatzaillea berankorren zerrenda batean agertuko balitz, aurreko lerrokan adierazitako zenbatekoa ordaindu ondoren, enpresa erreklamatuak erreklamatzaillea zerrendatik kentzeko izapideak egin beharko ditu.

Hori guztia, Pertsona bakarreko arbitraje-organoak uste duelako kontsumitzaile erreklamatzailleak ez duela behar bezala frogatu bere uziari dagokion efektu juridikotik deribatutako egintza.

Prozedura Zibilaren 1/2000 Legearen, urtarrilaren 7koaren, frogazamari buruzko 217. artikuluari jarraiki, «1. Epaia edo antzeko ebazpena eman behar bada, eta auzitegiaren ustez erabakia hartzeko egitate garrantzitsuak zalantzarazkoak badira, orduan auzitegiak gaitz iritziko die auzi-jartzailearen edo errekonbentzio-egilearen, edo demandatuaren zein errekonbentzio-hartzailearen uziei, uzien oinarri diren egitate zalantzarazkoak frogatzeko zama nori egokitu eta horren arabera. 2. Auzi-jartzaileari eta demandatu errekonbentzio-egileari dagokie egitateen egiazkotasuna frogatzeko zama, baldin eta egitateok ondorioztatu obi badute demanda eta errekonbentzioko uzien ondore juridikoa, egitateoi aplikagarri zaizkien arau juridikoen arabera. 3. Demandatuari eta auzi-jartzaile errekonbentzio-hartzaileari dagokie egitateak frogatzea, baldin eta egitateok aurreko paragrafoko egitateen eragingarritasun juridikoa eragotzi, azkendu edo ezereztu badute, arau aplikagarrien arabera.

Hala, kasu honetan, erabiltzaile erreklamatzailleari dagokio 1NSN140100294139 fakturari dagozkion 331,34 euroak ordaindu zituela frogatzea, enpresa erreklamatuak eta errekonbentzio-egileak eskatzen dion zorra desagertutzat jotzeko. Kontsumitzaileak zalantzarik gabe ziurtatu du 2014ko otsailaren 12an faktura horren zenbatekoa kargatu ziotela bere banku-kontuan. Hala ere, enpresa erreklamatuak eta errekonbentzio-egileak 2014ko martxoaren 26an banku-erakundeak faktura hori itzuli zionean egiaztatu duenean, erreklamatzailleak ez du frogatu martxoan ez zuenik 331,34 euroko diru-sarrerarik jaso fakturaren itzulketa moduan.

Ondorioz, aipatutako aginduaren arabera, batez ere bigarren puntuari dagokionez, pertsona bakarreko arbitraje-organo honek kontsumitzaile erreklamatzaillearen uzia gaitzetsi baino ezin du egin. Izan ere, erreklamatzailleak ez du bere uziari dagokion efektu juridikorik deribatutako ekintza behar beste frogatu, hau da, enpresa erreklamatuari 331,34 euroko zorra ordaindu diola. Horrenbestez,



enpresa erreklamatuak azaldutako uzia estimatu da, eta kontsumitzailearen zorrari 11,69€ gehituko zaio, bi aldeen kredituak ordaindu ondoren.

Beraz, Miren ERRASTI MULASEk NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, SAUrekiko duen uzia gaitzetsi da.

Horrenbestez, erreklamatzailerak **hirurehun eta berrogeita hiru euro eta hiru zentimo** (343,03 €) ordaindu beharko dizkio gehienez hamabost egun naturaleko epean, laudo honen jakinarazpena jaso eta hurrengo egunetik hasita. BEZa barne dago.

Adierazitako zenbatekoa hurrengo kontu zenbaki honetan ordaindu beharko du: ES51 0182 4647 93 0200244092.

Kausa honengatik erreklamatzailerak berankorren zerrenda batean agertuko balitz, aurreko lerrokan adierazitako zenbatekoa ordaindu ondoren, enpresa erreklamatuak erreklamatzailerak zerrendatik kentzeko izapideak egin beharko ditu.

Jakinarazi bekie aldeei laudo hau, bai eta haren izaera loteslea eta betearazlea ere. Laudoa jakinarazten den egunean jarriko da indarrean, eta horren aurka indargabetze-ekintza erabil daiteke, Arbitrajeari buruzko 60/2003 Legearen, abenduaren 23koaren 40. artikuluan eta hurrengoetan xedatutakoari jarraiki.

Eta jasota gera dadin Pertsona bakarreko arbitraje-organoak laudoa sinatu du, idazkaritzaren aurrean, goiburuan adierazitako lekuan eta egunean.

PRESIDENTEA

Nire aurrean: IDAZKARIA