

I. XEDAPEN OROKORRAK

ESTATUKO BURUZAGITZA

12659 *7/2017 Legea, azaroaren 2koa, Espainiako ordenamendu juridikoan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua —kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa— xertatzen duena.*

FELIPE VI.a

ESPAINIAKO ERREGEA

Honako hau ikusten eta ulertzen duten guztiei.

Jakizue: Gorte Nagusiek honako lege hau onetsi dutela eta nik berretsi egiten dudala.

HITZAURREA

I

Kontsumitzaileen babes juridikoaren eboluzioan, bai ordenamendu nazionaletan bai Europako Erkidegoko Zuzenbidean, bi etapa bereiz daitezke, bata bestetik urrun samar, baina ez erabat banatuta. Lehenengo etapan kontsumitzaileen aldeko printzipioak eta eskubideak aitortu dira. Bigarren etapan, estatuak ohartu dira ez dela nahikoa kontsumitzaileei eskubide sorta bat aitortzea, eta horregatik ezinbestekoa dela bide egokiak ezartzea aurreko etapan aitortu zaizkien eskubideak baliarazi ahal izan ditzaten.

Legeek eskubide multzo handia aitortu ahal diete kontsumitzaileei, baina kontsumitzaileak babesten dituen eskubide baten eraginkortasunaren neurria ez da arauen ekitate edo perfekzio soila, baizik eta, horrez gain, bide erraz, azkar, eta doakoak edo kostu txikikoak egotea kontsumitzaileek euren eskubideak exijitu ahal izan ditzaten, behar bezala errespetatzen ez zaizkienean.

XX. mendeko azken bi hamarkadetan Europako Batzordea kezka agertzen hasi zen, estatu kideetan kontsumitzaileek justiziara irispidea izatearen arazoa dela-eta; eta termino hori ez zuen erabiltzen adiera mugatuan, hau da, kontsumitzaileek auzitegi arruntetara edo espezializatuera irispidea izatearen zentzuan, baizik eta era askotako beste instantzia edo mekanismo batzuk ere barnean hartuta, hala nola bitartekaritza, adiskidetzeta edo arbitrajea. Orduantxe hasi zen azpimarratzen zailtasunak nabarmen handiagotzen zirela kontsumitzailea eta enpresaburua estatu kide berekoak ez zirenean, halakoetan jokoan sartzen baitziren nazioarteko eskumen judizialari buruzko arauak.

Europako Erkidegoen Batzordeak 1985ean eta 1987an Europako Kontseiluari igorritako bi komunikazio izan zituen aurrekari Kontsumitzaileek justiziara irispidea izateari buruzko EEEko Kontseiluaren 1987ko ekainaren 25eko Ebazpenak. Hartan Batzordeari eskatzen zitzaion gaiaren inguruan aurretik egindako analisi batzuetan sakontzeko, eta horrekin batera iradokitzen zitzaion kontsumitzaileei justiziarako irispidea eragotzi ahal zieten hesien ebaluazioa azter zezala, hiru elementu oinarritzat hartuta: behar izandako denbora, jasandako kostu ekonomikoa eta lortutako eraginkortasuna.

Azterketa horren emaitza gisa, Europako Batzordeak merkatu bakarrean kontsumitzaileek justiziara irispidea izateari eta kontsumo-arloko auziak ebazteari buruzko Liburu Berdea aurkeztu zuen 1993ko azaroaren 16an. Horrela behin betiko bultzada eman zitzaion gaiari, eta agerian jarri ziren kontsumitzaileek euren eskubideak baliatzean zituzten arazo espezifikoak, eta, halaber, arazoaren dimentsioa Erkidego osokoa zela. Agiri horretan adierazi zen justiziarako irispidea, Giza Eskubideen Europako Hitzarmenean aitortutako eskubideetako bat izateaz gainera, ordenamendu juridiko ororen eraginkortasun

juridikorako baldintza zela, eta, hala izanda, Erkidegoko ordenamendu juridikoak hura ere kontuan hartu behar zuela.

Europako Batzordearen azterketen ondorio gisa, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboak judizioz kanpoko ebazpen erraza, azkarra eta eskuragarria lortzeko bide bezala eskaintzen zituen onurak aitortu ziren. Urte batzuk lehenago, Espainiako ordenamendu juridikoa hasia zen interesa agertzen auziak ebazteko bide erraz eta azkarrak kontsumitzaileen eskura jartzeko, eta arbitrajea hautatua zuen kontsumitzaileen auziak ebazteko prozedura gisa, ustekabeko berrikuntza eginez, arbitrajea tradizio urriko erakunde juridikoa baitzen. Hala, bada, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorrak (uztailaren 19ko 26/1984 Legea) 31. artikuluan xedatu zuen Gobernuak arbitraje-sistema bat ezarriko zuela kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa eta erreklamazioak jaso eta ebatziko zituena, formaltasun berezirik gabe, bi alderdientzat lotura-indarrekoak eta bete beharrekoak izango ziren erabakien bidez, betiere intoxikaziorik, lesiorik edo heriotzarik eta delitu-zantzu arrazoizkorik ez bazegoen. Hori guztia, ezertan eragotzi gabe babes administratiboa eta babes judiziala, Espainiako Konstituzioaren 24. artikuluan ezarritakoari jarraituz. Agindu hori betetzeko, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua onartu zen. Geroago hura indargabetu egin zuen Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuak, eta gaur egun azken hori dago indarrean.

Gaiaren garrantziaz jabeturik eta auziak ebazteko judizioz kanpoko mekanismoen gutxieneko kalitate-betekizunak ezartzeko xedez, urte batzuk geroago, Europako Batzordeak bi gomendio hauek eman zituen: 1998ko martxoaren 30eko 98/257/EE Gomendia, kontsumo-arloko auziak judizioz kanpo ebazteko ardura duten organoei (ebazpena proposatzen edo ezartzen dutenei) aplikatu beharreko printzipioei buruzkoa, eta 2001eko apirilaren 4ko 2001/310/EE Gomendia, kontsumo-arloko auziak adostasunez ebazteko judizioz kanpoko organoei aplikatu beharreko printzipioei buruzkoa.

Europako Kontseiluak, 2000ko maiatzaren 25eko Ebazpenean (Kontsumo-auziak judizioz kanpo ebazteko ardura duten organo nazionalen Erkidegoko sarea sortzeari buruzkoa), urrats bat aurrera egitea erabaki zuen, eta estatu kideei eskatu zien arestian aipatutako gomendioetatik lehenengoan ezarritako betekizunak biltzen zituztela froga zezaketen erakunde ez-judizial guztien berri emateko, Erkidegoko sare horretan sar zitezten. Ebazpen horri jarraituz, kontsumitzaile eta enpresaburuen arteko auziak arbitrajearen bitartez eta, beraz, erabaki lotesle eta betearazleen bitartez ebazten dituzten kontsumoko arbitraje batzordeen berri eman zitzaion Europako Batzordeari.

Hala ere, gomendio horiek ez dira nahikoa izan kontsumitzaileek bermatuta eduki dezaten ebazpen alternatiborako entitate horien bitartez auziak judizioz kanpo ebazteko mekanismoetara eta horien prozeduretara jo ahal izatea Europar Batasuneko eremu geografiko eta sektorial guztietan. Europako Batzordeari ebazpen alternatiborako entitate horien berri ematen hasi zenetik hamabost urte igarotakoan, kontsumitzaile eta enpresaburuek jarraitzen dute ezagutu gabe judizioz kanpoko errekurtsio-bideak zeintzuk diren. Hori, zalantzarik gabe, barne-merkatuaren garapenerako eta funtzionamendu onerako oztopo da.

II

Europako Batzordearen 2011ko apirilaren 13ko Komunikazioan, «Merkatu Bakarraren Akta (Hazkundera bizkortzeko eta konfiantza sendotzeko hamabi lehentasun)» izenburukoan, jaso zenez, lortu nahi zen helburua lortzeko oztopoetako bat zen auzien –merkataritza elektronikoen ondoriozkoenak barne– ebazpen alternatiboari buruzko legedia, eta, horregatik, hamabi lehentasunetako bat izan zen legedi hori garatzea, hazkundera bizkortzeko, konfiantza sendotzeko eta Merkatu Bakarraren bidean aurrera egiteko.

Helburu hori lortzen laguntzeko eta kontsumitzaileen babes-maila handiari eusteko xedearekin, honako hauek onartu ziren: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua –kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa dena, eta 2006/2004 (EE) Erregelamendua eta 2009/22/EE

Zuzentaraua aldatzen dituena—; eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 524/2013 (EB) Erregelamendua —kontsumo-arloko auziak linean ebazteari buruzkoa dena, eta 2006/2004 (EE) Erregelamendua eta 2009/22/EE Zuzentaraua aldatzen dituena—. Bi tresna horiek elkarrekin lotuta daude eta elkarren osagarri dira.

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua gutxieneko harmonizazioko zuzentaraua da, eta estatu kideak behartzen ditu bizilekua Europar Batasunean duten kontsumitzaileei berma diezaieten bide alternatiboetatik ebatzi ahal izatea edozein estatu kideetan kokatutako enpresaburuekiko auziak, ebazpen alternatiborako entitateek esku hartuta; entitate horiek kontsumo-auziak bide alternatiboetatik edo judizioz kanpo ebazteko prozedura independente, inpartzial, garden, eraginkor, azkar eta zuzenak eskaini behar dituzte. Ebazpen alternatiboaren berme hori salerosketa-kontratuetatik edo zerbitzuak emateko kontratuetatik eratorritako kontratu-betebeharren inguruko auziei dagokie, estatu barrukoak nahiz mugaz gaindikoak izan.

Estatu kide guztiek dute betebehar hori, eta ebazpen alternatiborako entitateak daudela bermatu behar dute. Entitate horiek, aipatutako zuzentarauan ezarritako printzipioak, betekizunak eta bermeak, gutxienez ere, betetzen dituztela frogatu ondoren, euren lurraldean kokatutako enpresaburuek parte hartzen duten auziak ebazteaz behintzat arduratu beharko dira. Baldin eta, oro har, berme hori bete arren, kasu jakinen batean estatuaren lurraldean entitate eskudunik ez badago gatazka bat ebazteko, estatuek beste estatu kide batean kokatuta dauden ebazpen alternatiborako entitateetara jo dezakete, modu osagarrian, entitate horiek estatuz gaindikoak izan nahiz Europa osokoak izan.

Agindu hori betetzeko, kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako lehendik badiren entitateetatik eta entitateok kudeatutako prozeduretatik abiatu behar dira estatu kideak. Horrela, bakoitzak bere tradizio juridikoaren errespetua mantenduko du kontsumo-auzien ebazpen alternatibo edo judizioz kanpokoaren arloan. Horrek ez du galaraziko jarduera bera duten entitate berriak sortzea, baina batzuk zein besteak, jada sortutako entitateak zein entitate berriak, denak berdin lotu beharko zaizkie estatu kideek ezarritako eskakizun eta prozedurei egiaztatuak izan nahi badute.

III

Lege honek Espainiako zuzenbidean txertatzen du Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua. Horrela bermatu egiten du Espainian kokatutako ebazpen alternatiborako entitateak egongo direla eta horiek zuzentarauan ezarritako betekizunak, bermeak eta betebeharrak beteko dituztela.

Hartara, bizilekua Espainian edo Europar Batasuneko beste estatu kide batean duten kontsumitzaileek Espainian kokatutako enpresaburuekiko kontsumo-auzietan, ebazpen alternatiborako kalitatezko entitateak, agintaritza eskudunak egiaztatu dituenak eta entitate egiaztatuen zerrenda nazionalean daudenak, baliatzeko aukera izango dute. Zerrenda nazional hori Europako Batzordeari helaraziko zaio, Europar Batasuneko estatu kideek jakinarazitako entitate guztien zerrenda bakarrean sar dadin.

Entitateek eurek eskatuko diote egiaztapena agintaritza eskudunari, hala nahi badute. Agintaritza eskudunak lege honetan ezartzen diren betekizun guztiak betetzen dituzten aztertu eta ebaluatuko du, eta ondoren ebazpena emango du. Arau honetan ezarritako prozeduraren arabera egiaztatuta egon ezean, ebazpen alternatiborako entitateek kasu bakoitzean aurreikusitako moduan jardungo dute euren eginkizunetan.

Auzien ebazpen alternatiborako entitateek agintaritza eskudunak ematen duen egiaztapena eskuratu nahi badute, Espainian kokatuta egon beharko dute, eta lege honetan ezarritako betekizunak bete beharko dituzte. Entitate publikoak edo pribatuak izan ahalko dira.

Gatazkatsuak diren eta gatazkak ebazteko entitateekiko atxikimendu mugatua duten sektoreetan, egoera hori zuzentzeko beharrezkoak diren administrazio- eta araugintza-neurri guztiak bideratuko dira, zehapen-neurriak ere tartean. Horretarako, urtero ebaluatuko dira sektore arazotsuenak eta gai erreklamatuak, eta behar diren aldaketak, arauzkoak

zein politikoak, egingo dira jarduera-sektore horiek lege honetan jasotako printzipioak eta bermeak betetzen dituzten gatazkak konpontzeko sistemak erabiltzera bultzatzeko. Betiere, 2013/11/EB Zuzentarauarekin bat etorritik lege honek jasotzen dituen irizpide eta eskakizunei jarraituz arautuko dira erreklamatzeko barne-mekanismo pribatu horiek.

IV

Lege honek 45 artikulua ditu, atariko titulu batean eta hiru titulutan banatuak; hiru xedapen gehigarri, xedapen indargabetzaile bat eta zortzi azken xedapen.

Atariko tituluan, «Xedapen orokorrak» izenburuaren azpian, legearen xedea eta zertarakoa, definizioak eta aplikazio-eremua ezartzen dira, bai eta ebazpen alternatiborako entitate egiaztatu bati erreklamazioa aurkeztearen ondoreak ere.

Legeak estatu barruko edo mugaz gaindiko auziak ditu aipagai, kontsumitzaile baten eta enpresaburu baten artean sortuak salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratu baten ondorioz, kontratu hori Internet bidez egin edo ez, eta sektore ekonomikoa edozein izanda ere.

Jokabide-kodeei atxikita dauden enpresaburuaren merkataritzako jardunaren ondorioz sortzen diren auziak ere lege honen aplikazio-eremuan sartzen dira. Zehazki, nahiz eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentarauak ez duen inolako aipamenik egiten publizitate-gaietako erreklamazioak judizios kanpo ebazteko sistemari buruz –Espainiako ordenamendu juridikoan, sistema horiek Lehia Desleialaren Legean (urtarrilaren 10eko 3/1991 Legea) daude jasota, 37.4 artikuluan–, bidezkotzat jotzen da beroriek lege honen aplikazio-eremuan sartzea, kontuan izanik Europar Batasuneko araudi berari lotuta daudela eta kanpo utziko balira araudirik gabe geratuko liritekeela eta ezingo litzazkiekeela jakinarazi Europako Batzordeari.

Era horretara, auziak ebazteko judizios kanpoko sistemari eskatu beharreko betekizunak beti lege-araubide berari lotuta geratzen dira inolako bereizketarik gabe, berdin dio nola sortu den auzia, salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratuetako betebeharrak baten ondorioz nahiz lehia desleialaren eta publizitate alternatiboaren arloko jokabide-kodeak ez betetzearen ondorioz.

Lege honen aplikazio-eremutik kanpo daude interes orokorreko zerbitzu ez-ekonomikoak, osasunarekin zerikusia duten zerbitzuen inguruko erreklamazio batzuk eta irakaskuntza osagarriaren edo goi-mailakoaren emaile publikoei zuzendutako erreklamazioak. Halaber, lege honen aplikazio-eremutik kanpo daude enpresaburuaren arteko auziak, kontsumitzailearen eta enpresaburuaren arteko zuzeneko negoziazioa, enpresaburuak auzien ebazpen alternatiborako hasitako edo kudeatutako prozedurak, eta prozedura judizial baten esparruan gatazka konpontzen ahalegintzeko egiten diren saioak edo jarduketak.

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentarauak estatu kideei askatasuna ematen die erabaki dezaten ea euren lurraldean egiaztatutako entitateek alderdiei ebazpen bat inposatzeko ahalmena duten ala ez, eta lotesletzat jotzen ditu alderdietako edozeini gatazkaren ebazpena inposatzea emaitza duten prozedurak. Ez du aipatzen horrelakoetan bide judizialari uko egin behar zaion ala ez, baina kasu bakoitzerako tratamendu desberdin bat ezartzen du.

Ildo horretan, legeak honela definitzen du emaitza lotesleko prozedura: erabakitako konponbidea alderdietako edozeini inposatzea emaitza duen prozedura, alde batera utzita emaitza horrek berekin dakarren ala ez bide judizialari uko egitea. Eta honela definitzen du emaitza loteslerik gabeko prozedura: alderdien arteko akordioan amaitzen dena –alderdiek eurek hala adostuta edo hirugarren batek esku hartuta– edo konponbiderako proposamen batekin amaitzen dena; hori gorabehera, alderdiek geroago izaera loteslea eman diezaioke euren akordioari, edo auzia ebazteko ardura duen pertsonak egindako proposamena onartzeko konpromisoa har dezakete –adibidez, bitartekaritzaren kasuan emaitza ez da inposatzen, aitzitik, alderdien arteko adostasunaren emaitza da, nahiz eta titulu betearazle bihurtu daitezkeen, alderdiek hala erabakitzen badute–.

Legearen I. tituluak bi kapitulu ditu, eta azaltzen du nola egiaztatu behar diren ebazpen alternatiborako entitateak sartu ahal izan daitezkeen, lehenik, entitate egiaztatuen zerrenda

nazionalen –Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak egina– eta, gero, Europar Batzordearen entitate egiaztatuen zerrenda bateratuan.

Lehen titulu horretako I. kapituluak «Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko eskatu beharreko betekizunak» du izenburua. Hiru ataletan multzokatuta jasotzen ditu honakoei buruzko betekizunak: entitateen zenbait alderdiri buruzkoak, entitateok kudeatzen dituzten prozedurei buruzkoak eta prozedurak ebazten dituzten pertsonen buruzkoak.

Garrantzitsua da azpimarratzea lege honek ez dituela auzien ebazpen alternatiborako prozedurak eurak arautzen edo garatzen. Kontsumitzaile eta enpresaburuak auziak konpontzeko balia ditzaketen ebazpen alternatiborako entitateen kalitatearen harmonizazioa helburu duten betekizunak ezarri besterik ez du egiten.

Oinarritzko zuhurtasun-irizpidea kontuan izanik, legeak Europako egiaztapena eskuratzeko aukera ukatzen die kontsumo-azuzien ebazpen alternatiborako entitateei, baldin eta haietan auzia ebazteko ardura duten pertsonak erreklamaturako enpresaburuak zuzenean enplegatzen baditu edo zuzenean ordaintzen badie. Estatu kide guztiek irizpide horri jarraitu diote zuzentarauaren transposizioan. Frantziako sistema da salbuespen bakarra, aukera ematen baitu halako entitateak Europako AEA entitate gisa egiaztatzeko.

Beste alde batetik, entitate egiaztatuek bideratzen dituzten prozeduren eraginkortasuna bermatzearren, prozedurak ebazteko gehieneko epea ezartzen da: laurogeita hamar egun, entitateak erreklamazio osoa jasotzen duenetik hasita.

Gainera, ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatu ahal izateko, kudeatzen dituzten prozedurek doakoak izan behar dute kontsumitzailearentzat. Ebazpen alternatiborako prozedurak enpresaburuarentzat izango duen kostuz, zuzentarauak ez du ezer zehazten. Legean ere ez da ezarri enpresaburuak jasan beharreko gutxieneko edo gehieneko kosturik, eta ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuen esku utzi da zenbatekoa finkatzea.

Lehen tituluko II. kapituluak ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko prozedurari buruzkoa da. Honako hauek arautzen ditu, besteak beste: egiaztatzeko eskumena duten agintariak, erakunde egiaztatuak zerrendetan sartu eta zerrenda horiek Europako Batzordeari bidaltzea, eta egiaztatuak izateko betebeharreko baldintzak edo bereganaturako betebeharrak betetzeari uzten dioten entitateak zerrenda horietatik kentzea.

Ebazpen alternatiborako entitateek egiaztatuak izateko eskatzen dutenean egiaztapen horretarako zer prozedura jarraitu behar den zehazten du legeak. Sektore ekonomiko guztietarako arau orokor gisa, legeak egiaztapenerako agintaritzaren eskudun izendatzen du Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentzia. Gainera, agentzia hori Europar Batasunarekiko harremanetarako gune bakarra izango da. Hala ere, autonomia-erkidegoek, euren legedian bitartekaritzaren edo kontsumoaren arloko eskumenak hartu eta garatu badituzte, kontsumo-azuzien ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko agintaritzaren eskudunak izendatu ahal izango dituzte, erabakia alderdientzat loteslea ez den auzietarako bakarrik. Era berean, legeak autonomia-erkidegoei eskumena ematen die euren legedian ezarri eta garatutako administrazio-prozedurak bideratzen dituzten entitateak egiaztatzeko.

Finantza-sektorearentzat berezitasun batzuk ezartzen dira, eta eremu horretako agintaritzaren eskudun izendatzen dira Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala, eta Ekonomia, Industria eta Lehiakortasun Ministerioen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia, bakoitza berak gainbegiratzen duen sektorean diharduten entitateetarako. Gainera, lehenengo xedapen gehigarrian, Gobernuari agintzen zaio lege-proiektu bat egin dezala Gorte Nagusiei igortzeko, sektore horretako kontsumo-azuziak ebazteko entitate bakarra arautuko duen lege proiektua, hain zuzen. Xedapen gehigarri berean aukera ematen da, ordea, kontsumoko arbitraje-batzordeek, zeinek sektore ekonomiko guztietako erreklamazioak estaltzen baitituzte, finantza-sektoreko kontsumo-azuziez arduratzen jarraitu ahal izan dezaten, bi alderdiek euren borondatez hala onartzen duten kasuetan.

Beste horrenbeste gertatzen da aireko garraioaren erabiltzaileen babesaren arloan. Lege honen bigarren xedapen gehigarrian egiten zaio erreferentzia, eta Sustapeneko ministroa izendatzen da eremu horretako agintaritza eskudun.

Bigarren tituluak, «Ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuen betebeharrak» izenburuaren azpian, egiaztatuak izatearen ondorioz entitate horiek dituzten betebeharrak azaltzen ditu. Titulu horrek dioenez, agintaritza eskudun batek erabakitzen badu betebeharrak horietakoren bat urratu dela, entitateari errekerimendua egingo dio ez-betetze hori berehala zuzendu dezan, eta ohartaraziko dio hiru hilabeteko epea igarotakoan akatsa zuzendu gabe badago entitate egiaztatuen zerrendatik kenduko dutela.

Hirugarren tituluak bi kapitulu ditu, eta «Beste xedapen batzuk» du izenburua. Lehenengo kapituluak, «Enpresaburuaren informatzeko betebeharrak» izenekoak, auzien ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuak badaudela jakinarazteko betebeharra ezartzen die enpresaburu guztiei.

Informatzeko betebeharrak berrikuntza garrantzitsua dakar eta enpresaburu guztiak eragiten ditu, ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuei atxikita egon edo ez; bera urratzea kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren arloko arau-hauste zehagarriztat tipifikatzen da. Betebeharrak ondorerik gabe uzten ditu Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginak (azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartua) 21. artikulua 3. eta 4. apartatuaren aurreikusitako betebeharrak. Artikulu horretan 1998ko martxoaren 30eko 98/257/EE Gomendia eta 2001eko apirilaren 4ko 2001/310/EE Gomendia aipatzen ziren; hain zuzen ere, lege honen bidez iraultzen den zuzentarauaren aurrekariak.

Hirugarren titulua II. kapituluak, «Administrazio publiko eskudunen jarduketak» izenburuak, honako hauek arautzen ditu: Kontsumitzailearen Europako Zentroak eta administrazio publikoek ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuei buruz eman behar duten informazioa; mugaz gaindiko auzietan kontsumitzaileei laguntza juridikoa emateari buruzko informazioa; erakunde publikoen eta entitate egiaztatuen arteko lankidetzari buruzko informazioa, bai eta entitate egiaztatuen sareekiko lankidetzari buruzkoa ere.

Legearen azken zatia hiru xedapen gehigarri, xedapen indargabetzaile bat eta zortzi azken xedapen ditu.

Lehenengo xedapen gehigarriak finantza-jardueraren arloko ebazpen alternatiborako entitateak ditu aipagai, eta bigarren xedapen gehigarriak, aireko garraioaren erabiltzaileen babesaren eremuko ebazpen alternatiborako entitateak.

Bestalde, azken xedapenetatik laugarrenak Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina aldatzen du, bosgarrenak, berriz, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Errege Dekretua (otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretua).

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bateginaren 21. artikulua 3. eta 4. apartatuak aldatzearen arrazoia lehen ere aipatu dugu: enpresaburuak kontsumo-auzien ebazpen alternatiboari buruzko informazioa eman behar dute, eta betebeharrak berri horrek zenbaki horien edukari eragin die. Eta otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuaren 37. eta 49. artikulua aldatu dira kontsumoko arbitraje-prozedura egokitu egin behar zaielako lege honetan ebazpen alternatiboko prozeduretarako ezartzen diren betekizunei, batez ere gatazka ebazteko gehieneko epeari dagokionez.

ATARIKO TITULUA

Xedapen orokorrak

1. artikulua. *Xedea eta zertarakoa.*

1. Europar Batasunean bizilekua duten kontsumitzaileei kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiborako kalitate handiko mekanismoetarako irispidea bermatzea du xede lege honek, hain zuzen, independenteak, inpartzialak eta zuzenak izateagatik kalitate handikoak diren mekanismoetarako irispidea bermatzea.

2. Horretarako, lege honek helburu hauek ditu:

a) Zehaztea zer baldintza bete behar dituzten auzien ebazpen alternatiborako entitateek –lege honen aplikazio-esparruan– sartu ahal izateko agintaritza eskudunek egiaztatutako entitateen zerrendetan eta Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak egiten duen zerrenda nazionalen.

b) Horrela eskatzen duten entitateek auzien ebazpen alternatiborako entitate gisa egiaztatuak izan daitezen bete beharreko prozedura arautzea.

c) Ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuek euren gain hartu behar dituzten betebeharrak ezartzea.

d) Kontsumitzaileak kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuen existentziaren jakitun izango direla bermatzea, informatzeko betebeharra ezarri enpresaburuei, eta administrazio publiko eskudunen jardunaren bitartez.

2. artikulua. *Definizioak.*

Lege honetan, honako hitz hauek ondoren adierazten den bezala ulertuko dira:

a) «Kontsumitzailea»: bere merkataritza- edo enpresa-jardueraz, ogibideaz edo lanbideaz kanpoko helburuetarako diharduen pertsona fisiko oro; eta, halaber, merkataritza- edo enpresa-jardueraz kanpo eta irabazi-asmorik gabe diharduen pertsona juridiko edo nortasun juridikorik gabeko entitate oro, salbu eta sektore ekonomiko jakin bati aplikatu beharreko araudiak pertsona fisikoei bakarrik ematen dienean aukera lege honetan aipatzen diren entitate egiaztatuei erreklamazioak aurkezteko.

b) «Enpresaburua»: bere merkataritza- edo enpresa-jarduerekin, ogibidearekin edo lanbidearekin zerikusia duten helburuetarako –bere kabuz edo beraren kontura eta izenean ari den beste pertsona baten bitartez– diharduen pertsona fisiko edo juridikoa, pribatua nahiz publikoa.

c) «Erakunde profesionala edo enpresa-elkartea»: irabazi-asmorik gabeko erakunde edo elkarte, sektore jakin bateko hainbat profesional edo enpresa biltzen dituena, haien helburuak kudeatzeko eta lortzeko.

d) «Salerosketa-kontratua»: kontratu horren bidez enpresaburuak ondasun jakin batzuen jabetza eskualdatzen dio kontsumitzaileari, edo eskualdatzeko konpromisoa hartzen du, eta kontsumitzaileak haren prezioa ordaintzen du, edo ordaintzeko konpromisoa hartzen du. Kontratuaren helburua aldi berean ondasunek eta zerbitzuek osatua ere izan daiteke.

e) «Zerbitzuak emateko kontratua»: kontratu horren bidez enpresaburuak zerbitzu bat ematen dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, edo emateko konpromisoa hartzen du, eta azken horrek haren prezioa ordaintzen du edo ordaintzeko konpromisoa hartzen du.

f) «Estatu barruko kontsumo-auzia»: kontratu-izaerako auzia, salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratu batetik eratorria; kontratu horretan, eskabidea egiten den unean, kontsumitzaileak eta enpresaburuak Espainian dute hurrenez hurren bizilekua eta establezimendua.

g) «Mugaz gaindiko kontsumo-auzia»: kontratu-izaerako auzia, salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratu batetik eratorria; kontratu horretan, eskabidea egiten den unean, kontsumitzaileak Europar Batasuneko estatu kide batean du bizilekua eta enpresaburua beste estatu kide batean kokatuta dago.

Ondorio horietarako, kontuan hartuko dira alderdi hauek:

1.a. Enpresaburua pertsona fisikoa bada, ulertuko da bere jarduera duen lekuan dagoela kokatuta.

2.a. Enpresa bat, bestelako pertsona juridiko bat edo pertsona natural zein juridikoen elkarte bat izanez gero, ulertuko da bere jarduera gehienbat garatzen duen lekuan dagoela kokatuta, edo bere helbide soziala nahiz administrazio zentrala, sukurtsalen bat, agentziaren bat edo bestelako establezimenduren bat duen lekuan.

h) «Ebazpen alternatiborako entitatea»: pertsona fisikoa edo entitate publiko nahiz pribatua, edozein modutan izendatzen edo deitzen dela ere, kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako prozedurak bideratzen dituena.

i) «Ebazpen alternatiborako entitate egiaztatua» edo «entitate egiaztatua»: ebazpen alternatiborako entitatea, Espainian modu iraunkorrean kokatuta dagoena, egiaztapena lortu duena agintaritza eskudunaren ebazpen bidez, eta Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren zerrenda nazionalean dagoena.

j) «Ebazpen alternatiborako prozedura»: kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiborako prozedura, zeinean entitate batek esku hartzen baitu alderdien arteko konponbidea proposatzeko, inposatzeko edo errazteko.

k) «Emaizta lotesleko prozedura»: ebazpen alternatiborako prozedura, zeinaren amaieran, erabakitako konponbidea inposatu egiten zaion alderdietako edozeini; bide judizialari uko egitea berekin ekar dezake edo ez.

l) «Emaizta loteslerik gabeko prozedura»: ebazpen alternatiborako prozedura, zeina amaitzen baita alderdiek –berez edo hirugarren batek esku hartuta– lortutako akordioarekin, edo ebazpen-proposamen batekin; hori gorabehera, geroago alderdiek izaera loteslea eman diezaiokete euren akordioari, edo auzia konpontzeko ardura izan duen pertsonak egindako proposamena onartzeko konpromisoa har dezakete.

m) «Agintaritza eskuduna»: lege honen ondoretarako, ebazpen alternatiborako entitateak entitate egiaztatuen zerrendan sartu aurretik ebaluatu eta egiaztatu ditzan izendatutako agintaritza oro.

3. artikulua. *Aplikazio-eremua.*

1. Lege hau Espainian kokatuta dauden ebazpen alternatiborako entitateei aplikatuko zaie, publiko nahiz pribatuei; hau da, alderdien arteko konponbidea proposatu, inposatu edo errazten dutenei, salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratuetatik eratorritako estatu barruko zein mugaz gaindiko kontsumo-auzien ebazpen alternatiboaren eremuan, eta euren borondatez egiaztapena eskatzen dutenei Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak egiten duen entitate egiaztatuen zerrenda nazionalean sartzeko.

Merkataritzan edo publizitatean jarduteko jokabide-kodeei atxikita dauden enpresek euren gain hartutako konpromisoak betetzearen inguruko auzien ebazpen alternatiboaren eremuan ari diren entitateei ere lege hau aplikatuko zaie, euren borondatez eskatzen badute entitate egiaztatuen zerrenda nazionalean sartu ahal izateko egiaztapena. Jokabide-kode horiek Lehia Desleialaren Legeak (urtarrilaren 10eko 3/1991 Legea) aipatzen ditu 37.4 artikuluan.

2. Lege honen aplikazio-eremutik baztertuta daude:

- a) Kontsumitzailearen eta enpresaburuaren arteko zuzeneko negoziazioa.
- b) Enpresaburuek kontsumitzaileen aurka hasitako auzien ebazpen alternatiborako prozedurak.
- c) Enpresaburuek eurek edo bezeroari informazioa eta arreta emateko bulego eta zerbitzuek kudeatzen dituzten ebazpen-sistemen aurreko prozedurak.
- d) Enpresaburuaren arteko auziak.
- e) Prozedura judizial baten barruan auzia konpontzen ahalegintzeko egiten diren saioak edo jarduketak.
- f) Interes orokorreko zerbitzu ez-ekonomikoei buruzko erreklamazioak.
- g) Osasunarekin zerikusia duten zerbitzuei buruzko erreklamazioak, hain zuzen, osasun-arloko profesional batek emandako zerbitzuak pazienteen osasun-egoera ebaluatzeko, mantentzeko edo lehengoratzeko, bai eta errezetak emateko, botika eta produktu sanitarioak emateko eta horiek hornitzeko ere.
- h) Irakaskuntza osagarriaren edo goi-mailakoaren emaile publikoei zuzendutako erreklamazioak.

4. artikulua. *Ebazpen alternatiborako entitate egiaztatu bati erreklamazioa aurkeztearen ondoreak.*

1. Entitate egiaztatu bati erreklamazioa aurkeztuz gero, eten egingo dira akzioen preskripzio- eta iraungitze-epeak, kasu bakoitzean aplikatu beharreko araudian ezarritakoaren arabera.

2. Alderdiek, prozesu judizial bat bidean dagoela, euren borondatez, emaitza loteslerik gabeko ebazpen alternatiborako prozedura bati hasiera ematen diotenean entitate egiaztatu baten aurrean, prozesu judiziala eteteko eskatu ahal izango dute, legedi prozesalean ezarritakoaren arabera.

I. TITULUA

Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzea

I. KAPITULUA

Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko betekizunak

1. atala. *Entitateen kokalekuari, haien estatutu edo funtzionamendu-erregelamenduari eta haien esku hartzen duten auzien lurralde-eremuari dagozkien betekizunak*

5. artikulua. *Ebazpen alternatiborako entitateen kokalekua.*

1. Ebazpen alternatiborako entitateek Espainian kokatuta egon behar dute.

2. Horri dagokionez, ebazpen alternatiborako entitate bat Espainian kokatuta dagoela ulertuko da kasu hauetan:

a) Pertsona fisiko batek kudeatutako entitatea izanez gero, auzien ebazpen alternatiborako jarduera Espainian egiten duenean.

b) Pertsona juridiko batek edo pertsona fisiko zein juridikoen elkarte batek kudeatutako entitatea izanez gero, auzien ebazpen alternatiborako jarduera Espainian egiten duenean edo helbide soziala Espainian duenean.

c) Agintaritza edo erakunde publiko batek kudeatutako edo halako bati atxikitako entitatea izanez gero, egoitza Espainian duenean.

6. artikulua. *Ebazpen alternatiborako entitateen estatutua edo funtzionamendu-erregelamendua.*

1. Ebazpen alternatiborako entitateek estatutu edo funtzionamendu-erregelamendu bat eduki beharko dute, euskarri iraunkorrean jasota. Eskuratzen erraza izango da herritar guztientzat, eta gutxienez hauek bilduko ditu:

a) Entitatearen antolaketari eta finantzatzeko moduari buruzko informazioa.

b) Zer motatako auziak ebazten dituen, eta zer arrazoirengatik ez dituen erreklamazioak izapidetzeko onartuko.

c) Prozedurari buruzko informazioa, lege honetan ezarritakoaren arabera entitateak alderdiei eman behar diena prozeduraren aurretik, prozeduran zehar eta geroago; eta prozeduraren emaitzaren ondorio juridikoei eta alderdientzako kostuari buruzko informazioa. Informazio hori argi eta erraz ulertzeko moduan aurkeztuko da.

d) Auzia ebatzi behar duten pertsonak izendatzeko modua, haien kualifikazioa eta esperientzia.

2. Aurreko apartatuan ezarritakoa gorabehera, ebazpen alternatiborako entitateek eskaintzen dituztenean kontsumitzailearentzat lotesleak diren prozedurak, entitate horiek lege- edo erregelamendu-mailako arauen batek sortuak edo eratuak izan beharko dute.

7. artikulua. *Ebazpen alternatiborako entitateek esku hartzen duten auzien lurralde-eremua.*

Ebazpen alternatiborako entitateek estatu barruko edo mugaz gaindiko kontsumo arloko auziak –linean edo ez– ebazteko prozedurak eskaini edo egin behar dituzte, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 524/2013 (EB) Erregelamenduak estaltzen dituenak barne.

2. atala. *Ebazpen alternatiborako entitateek kudeatzen dituzten prozedurei dagozkien betekizunak*

8. artikulua. *Printzipio gidariak.*

Ebazpen alternatiborako entitateek kudeatzen dituzten ebazpen alternatiborako prozedurek beti errespetatu behar dituzte independentzia-, inpartzialtasun-, gardentasun-, eraginkortasun- eta zuzentasun-printzipioak.

Emaizta alderdientzat loteslea duten prozedurak badira, gainera, lege honetan horrelako prozeduretarako berariaz ezarritako printzipio eta bermeei lotu beharko zaizkie.

9. artikulua. *Borondatezkotasuna.*

Alderdietako batek ere ez du nahitaez parte hartu beharko kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako entitate baten aurreko prozeduran, arau bereziren batek hala ezarri ezean. Nahitaez parte hartu beharreko prozedura bati amaiera ematen dion erabaki lotesleak inoiz ez die alderdiei eragotziko bide judizialera jotzea.

10. artikulua. *Alderdien defentsa eta aholkularitza.*

1. Ebazpen alternatiborako erakundeek alderdiei jakinaraziko diete ez daudela behartuta abokatu edo aholkulari juridiko baten laguntzaz jardutera. Hala ere, kontsumitzaileak eta enpresaburuak abokatu edo aholkulari juridiko bat hartu nahi badute, hala jakinarazi beharko diete auzien ebazpenerako entitateari, hiru eguneko epean, erreklamazioa aurkezten denetik hasita, kontsumitzailearen kasuan, edo erreklamazioa jasotzen denetik hasita, enpresaburuaren kasuan.

2. Alderdiek prozedurara irispidea izango dute haren fase guztietan. Euren kabuz, ordezkatuta edo hirugarren batek lagunduta agertu ahal izango dira, eta, nahi badute, aholkularitza independentea eskatu ahal izango dute.

11. artikulua. *Prozeduren kostua.*

Prozedurek doakoak izan behar dute kontsumitzaileentzat.

12. artikulua. *Prozeduretarako irispidea.*

1. Alderdiek prozeduretarako irispide erraza izango dute –linean edo ez– eta identifikatzen erraza, dauden lekuan daudela.

2. Ebazpen alternatiborako entitateen informazio- eta arreta-bulego eta -zerbitzuak diseinatzeke, irisgarritasun unibertsalaren printzipioak betetzen dituzten baliabideak eta euskarriak erabiliko dira, edo, hala behar denean, desgaitasuna duten pertsonen edo adinekoen irisgarritasun-aukerak bermatzen dituzten ordezkotako baliabideak.

13. artikulua. *Kontsumitzaileak eta enpresaburuak emaitza loteslerik gabeko prozedura baten menpean jartzeko aurretiaz egindako itunen eraginkortasuna.*

Kontsumitzaile batek eta enpresaburu batek, auzia sortu aurretik, emaitza loteslerik gabeko prozedura baten menpean jartzeko akordioaren bat sinatu badute, akordio hori ez da loteslea izango kontsumitzailearentzat. Enpresaburuarentzat akordio hori loteslea izango da, aplikatu behar zaion araudian ezarritako baliozkotasun-baldintzak betetzen

dituen neurrian. Ez da akordio horren beharrik egongo baldin eta enpresaburua prozedura horretan parte hartzera behartuta badago, legez edo aurretik atxiki zaiolako.

14. artikulua. *Berariazko informazio-bermeak, konponbiderako proposamen batekin amaitzen diren prozeduretan.*

1. Konponbiderako proposamen batekin amaitzen diren prozeduretan, ebazpen alternatiborako entitateek honako informazio hau eman beharko diete alderdiei prozedura hasi baino lehen:

a) Noiznahi prozeduratik irten daitezkeela, funtzionamenduari edo izapideekin ados ez badaude.

b) Ez dutela nahitaez onartu beharko proposatzen den konponbidea; eta zer ondorio juridiko izango dituen hura onartzeak edo ez onartzeak.

c) Prozedura horretan parte hartzeak ez diela eragotziko bide judizialera jotzea euren eskubideak erreklamatzeko.

d) Auzi horri berorri buruzko ebazpen judizial bat prozedura horretan emandakoaz bestelakoa izan litekeela.

2. Proposatutako konponbide bati baiezkia eman aurretik, alderdiek gogoeta egiteko hiru egun balioduneko epea izan behar dute, gutxienez, proposamena jasotzen dutenetik aurrera.

3. Baldin eta, araudi aplikagarrian ezarritakoaren arabera, prozedurari amaiera ematen dion konponbidea loteslea bada enpresaburuarentzat –aldez aurretik kontsumitzaileak konponbiderako proposamena onartu duelako–, orduan ulertuko da kontsumitzaileari bakarrik dagozkiola aurreko apartatuetan ezarritako bermeak.

15. artikulua. *Kontsumitzaileak eta enpresaburuak emaitza lotesleko prozedura baten menpean jartzeko aldez aurretik egindako itunen eraginkortasuna, eta baimen informatuaren bermea auzia sortu ondorengo itunetan.*

1. Kontsumitzaile batek eta enpresaburu batek, auzia sortu aurretik, emaitza lotesleko prozedura bati men egiteko akordioaren bat sinatu badute, akordio hori ez da loteslea izango kontsumitzailearentzat.

2. Auzia sortu aurretik egindako akordio hori enpresaburuarentzat loteslea izango da, aplikatu behar zaion araudian ezarritako baliozkotasun-baldintzak betetzen baditu. Akordio hori ez da beharrezkoa izango enpresaburua prozedura horretan parte hartzera behartuta badago, legez edo aurretik atxiki zaiolako.

3. Kontsumitzailea eta enpresaburua kontsumo-azuzien ebazpen alternatiborako entitate baten aurreko prozeduraren menpean jarri ahal izateko, prozedurako erabakia loteslea denean, baldintza hauek bete behar dira: auzia sortu ondorengo akordioa egotea, eta alderdiek baimena ematerakoan honako informazio hau jasotzea: erabakia loteslea izango dela, eta bide judizialera jotzea eragotziko dien ala ez. Alderdien berariazko onarpena jasorik utziko da idatziz edo beste modu baliokide batez. Baimen informatuaren berme hori ez zaio enpresaburuari aplikatuko, prozedura horretan parte hartzera behartuta badago, legez edo aurretik atxiki zaiolako.

16. artikulua. *Aginduzko arauen aplikazioa, prozeduraren emaitza kontsumitzailearentzat loteslea denean.*

1. Prozeduraren emaitza kontsumitzailearentzat loteslea denean:

a) Auzia estatu barrukoa bada, ebazpen alternatiborako entitateak inposatutako konponbideak ezingo du kontsumitzailea gabetu Espainiako legediaren arabera aginduzkoak edo akordio bidez baztertu ezinekoak diren arauak ematen dioten babesaz.

b) Auzia mugaz gairikoa izan, eta lege arteko gatazka badago, ebazpen alternatiborako entitateak inposatzen duen ebazpenak ezingo du kontsumitzailea gabetu

kontsumo-kontratuari aplikatu beharreko legediaren arabera aginduzkoak eta akordio bidez baztertu ezinekoak diren arauak ematen dioten babesaz. Legedi aplikagarria zein den zehazteko, kontuan hartuko da hauetako bat, kasuan kasukoa: Erromako 1980ko ekainaren 19ko Hitzarmena, kontratuzko betebeharrei aplikatu beharreko legeari buruzkoa; 593/2008 Erregelamendua, 2008ko uztailaren 17koa, kontratuzko betebeharrei aplikatu beharreko legeari buruzkoa (Erroma I), edo Nazioarteko Zuzenbide Pribatuaren Espainiako sistemaren arauak, Europako zuzentarauen transposizioaren ondoriozkoak, Europako barne-merkatuarekin lotutako mugaz gaindiko kontsumo-kontratuak arautzeko irtenbide bereziak ezarri dituztenak.

2. Artikulu honetan ezarritakoari dagokionez, kontsumitzailearen ohiko bizilekua Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008ko uztailaren 17ko 593/2008 (EE) Erregelamenduan ezarritakoaren arabera zehaztuko da.

17. artikulua. *Erreklamazioak aurkezteko eta jasotzeko betekizunak.*

1. Alderdiek euren erreklamazioak eta behar diren gainerako agiriak linean aurkeztu ahal izango dituzte, edo ez. Alderdiek ezin badute baliabide elektronikorik erabili, ebazpen alternatiborako entitateak aukera eman beharko die beste baliabideren bat erabiltzeko, betiere erreklamatzailerak identifikatu ahal izateko modukoa.

2. Ebazpen alternatiborako entitate bati erreklamazioa aurkeztu, eta entitate horrek erreklamazioari buruz behar den informazioa dakarren dokumentazio osoa jasotzen duenean, berehala jakinaraziko die hori alderdiei –aldez aurretik akatsak zuzenduta, hala behar denean–, eta dokumentazio osoa zein egunetan jaso duen adieraziko die, data hori jasorik uzteko modua ematen duen edozein bide erabiliz.

18. artikulua. *Erreklamazioa izapidetzeko ez onartzea.*

1. Entitateek euren estatutuan edo erregelamenduan ezarri beharko dute zer arrazoirengatik ez diren erreklamazioak izapidetzeko onartuko. Honako arrazoi hauengatik baino ezingo dira erreklamazioak atzera bota:

a) Kontsumitzailea ez bada aldez aurretik enpresaburuarekin harremanetan jarri auzia ebazten saiatzeko, edo ez badu frogatzen enpresaburuarekin harremanetan jartzen saiatu dela. Dena dela, kontsumitzaileak enpresaburuari erreklamazioa aurkeztu zionetik hilabete baino gehiago igaro bada eta enpresaburuak bere ebazpena jakinarazi ez badu, erreklamazioa onartu beharko da.

b) Erreklamazioa funsgabea bada, argi eta garbi, edo kontsumitzailearen eskubideen eta interes legitimoen kalterik hautematen ez bada.

c) Erreklamazioaren edukia iraingarria bada.

d) Auzia beste entitate egiaztatu batean edo beste jurisdikzio-organo batean ebatzi edo planteatu bada.

e) Kontsumitzaileak ebazpen alternatiborako entitateari erreklamazioa aurkezten badio, urtebete baino gehiago igaro denean erreklamaturako enpresaburuari edo enpresaburuaren bezeroarentzako arreta-zerbitzuari erreklamazio bera aurkeztu zionetik.

f) Prozeduraren emaitza kontsumitzailearentzat loteslea izanik, intoxikazio, lesio edo heriotzaren baten ondorioz planteatzen bada auzia, edo delituaren zentzuzko aztarnak badaude, haietatik zuzenean eratorritako kalte-galerengatik erantzukizuna barne.

2. Ebazpen alternatiborako entitateek erreklamazio bat izapidetzeko ez onartzeko arrazoia ezartzen dituztenean kontuan hartuko dituzte erreklamazioen ezaugarriak eta erreklamaturako enpresen kontratuen tipologia, eta inoiz ez dute gutxituko kontsumitzaileek kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiborako prozedurarako izan behar duten irispidea.

3. Erreklamazioa izapidetzeko ez onartzearen jakinarazpen arrazoitua egin beharko zaio erreklamaturakoei, gehienez hogeita bat egun naturaleko epean, erreklamazio-espeditentia jasotzen denetik hasita; horrenbestez, 1.1 artikuluan aurreikusitako helburua bete dela ulertuko da.

19. artikulua. *Prozedurako alderdien arteko berdintasuna eta kontraesana.*

1. Prozeduran alderdien arteko berdintasunaren printzipioa bermatu behar da, haien adierazpenekiko errespetuari eta haien posizioen orekari eutsiz.

2. Alegazioak egiteko zentzuzko epea bermatu behar zaie alderdiei. Egiten diren alegazio guztiak beste alderdiaren eskura jarri behar dira, aurkeztutako frogara edo agiriekin batera.

3. Alderdiei bermatu egin behar zaie euren erreklamazioaren inguruko informazio eta dokumentuen hornidura eta trukea, bide elektronikotik nahiz beste edozein bideetatik, eta une oro izapideen egoeraren berri izateko aukera eman behar zaie.

20. artikulua. *Prozeduren iraupena.*

1. Prozeduren emaitza alderdiei ezagutarazi behar zaie gehienez ere laurogeita hamar egun naturaleko epean, erreklamazioa aurkezten den egunetik hasita, edo, kasua bada, prozedura izapidetu ahal izateko beharrezkoa den dokumentazio osoa jaso dela euskarri iraunkorrean ageri den datatik hasita.

Ondore horietarako, erreklamazio bat osotzat joko da espedientearen izapidetu ahal izateko behar diren gutxienezko datu eta agiriekin batera aurkezten denean.

2. Ebatzi beharreko auzia bereziki konplexua izanez gero, aurreko apartatuan aipatutako epea luzatu ahal izango da. Luzapen horrek ezingo du gainditu auzia ebazteko ezarritako epea, eta alderdiei jakinarazi beharko zaie, arrazoiak azalduz.

21. artikulua. *Ebazpenari eta horren jakinarazpenari dagozkien betekizunak.*

Behar bezala arrazoitu beharko da prozedurari amaiera ematen dion erabakia, proposamena edo adiskidetasunezko akordioaren akta, eta alderdiei jakinarazi beharko zaie idatziz edo beste edozein euskarri iraunkorrez.

3. atala. *Ebazpen alternatiborako entitateek kudeatutako prozedurak ebazteko ardura duten pertsonen dagozkien betekizunak*

22. artikulua. *Auziak ebazteko ardura duten pertsonen betebeharreko baldintzak eta eduki beharreko kualifikazioa.*

1. Honako baldintza hauek biltzen dituzten pertsona fisikoei soilik dagokie auziak ebaztea:

a) Euren eskubide zibilak bete-betean erabiltzeko moduan egotea, eginkizun horretan aritzeko desgaituta ez egotea epai irmo baten bidez, eta euren ohiko lanbidean aritzeko bateraezintasunik ez izatea.

b) Kontsumitzaileekiko auzien ebazpen alternatiboaren edo judizialaren eremuan behar diren ezagutzak eta gaitasunak izatea, bai eta, oro har, Zuzenbideari buruzko ezagutza nahikoa ere.

2. Auziak ebazteko ardura duten pertsonen (edo ebazpen alternatiborako kasuan kasuko entitateak, haien izenean) aseguru bat edo berme baliokideren bat harpidetu behar dute, prozeduretan jardutearen ondorioz izan dezaketen erantzukizun zibila estaliko duena.

Aurreko horretatik kanpo geratuko dira ebazpen alternatiborako entitate publikoak, bai eta entitate horietan auziak ebazteko prozeduretan esku hartzen duten pertsonak ere.

23. artikulua. *Independentzia- eta inpartzialtasun-printzipioak.*

1. Auziak ebazteko ardura duten pertsonak une oro behar adinako independentziaz eta inpartzialtasunaz jardun beharko dute euren eginkizunetan. Bermatu egingo da:

a) Gutxienez bi urteko agintaldirako izendatzen direla, eta ezin direla euren eginkizunetatik baztertu arrazoi justifikaturik gabe.

b) Ez dutela alderdietako inoren jarraibiderik edo alderdien ordezkarien jarraibiderik jasotzen, ez dutela haiekiko harreman pertsonal, profesional edo komertzialik, eta azken hiru urteetan ere ez dutela horrelako harremanik izan.

Alderdietako edozeinek noiznahi eskatu ahal izango du pertsona horiek beste alderdiarekin duten harremana argitzeko.

c) Euren eginkizunak betetzeagatik jasotzen duten ordainsariak ez duela inolako loturarik prozeduraren emaitzarekin.

2. Auzi bat ebaztea kide anitzeko organo bati badagokio, organo horretan ordezkaritza partarioa izango dute kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek –kontsumitzaileen babesari buruzko Estatuko edo autonomia-erkidegoetako araudian ezarritakoaren arabera eratuak– eta enpresaburu-elkarteek. Halaber, pertsona independente batek parte hartuko du.

24. artikulua. *Auzi bat ebazteko ardura duen pertsonaren eta alderdien arteko interes-gatazka dagoenean nola jokatu.*

1. Auzi baten ebazpenean esku hartzen duten pertsonak behartuta daude interes-gatazkarako edo euren independentzia eta inpartzialtasuna zalantzan jartzeko bidea eman dezakeen edozein inguruabarren berri berehala ematera erakunde egiaztatuari eta alderdiei. Betebehar horrek prozedura osoan iraungo du.

2. Aurreko apartatuan azaldutako inguruabarrak gertatzen direnean, auzia ebazteko ardura duen pertsonak ez du prozeduran jarraitu behar, eta entitateak ordezkoa izendatu beharko du.

3. Ezin bada ordezkorik izendatu, entitateak hala jakinarazi beharko die alderdiei, eta prozedurak aurrera egingo du alderdiek eragozpenik aurkeztu ezean.

4. Alderdietako edozein prozedurak aurrera egitearen aurka agertzen bada, independentzia eta inpartzialtasuna bermatuta ez daudelakoan, alderdiei jakinarazi beharko zaie egiaztatutako beste entitate eskudun bati planteatu ahal diotela auzia. Alderdiek irizten badiote independentzia eta inpartzialtasunik eza jardunbide oker baten ondorio dela, erreklamazioa aurkeztu ahal izango diote ebazpen alternatiborako entitateari, eta hark agintaritza eskudunari helaraziko dio.

5. Aurreko apartatueta aurreikusitako bermeak gorabehera, alderdiak prozeduratik irten ahal izango dira 14.1.a) artikuluan aurreikusitako kasuan.

25. artikulua. *Auzia ebazteko ardura duten pertsonen eskatu beharreko inpartzialtasun-berme osagarriak, erakunde profesionalak edo enpresaburu-elkarteek enplegatutako pertsonak direnean.*

Auzi bat ebazteko ardura duten pertsonak erakunde profesional edo enpresaburu-elkarte batek eskusibotasunez enplegatu edo ordaindutako pertsonak izan, eta erreklamaturako enpresaburua erakunde horretako kide denean, 3. atal honetan ezarritako gainerako betekizunez gainera, pertsona horien eginkizunetarako aurrekontu independentea, berriazkoa eta nahikoa dagoela ere frogatu beharko da.

Eskakizun hori ez da aplikatuko, kide anitzeko organoaren kasuan, organo horretan ordezkari kopuru bera badute pertsona horiek enplegatzen edo ordaintzen dituen erakunde profesional edo enpresaburu-elkarteak eta ebazpenerako entitateak izendatu duen kontsumitzaile-erakundeak.

II. KAPITULUA

Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko prozedura

1. atala. Agintaritza eskudunak

26. artikulua. *Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko eskumena duten agintaritzak.*

1. Sektore ekonomiko guztietarako, eta hurrengo apartatuetan ezarritakoa ezertan galarazi gabe, Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentzia da agintaritza eskuduna egiaztapena eskatzen duten ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko.

2. Autonomia-erkidegoek eta, kasua bada, Ceutako eta Melillako hiri autonomoek agintaritza eskudun bat izendatu ahalko dute euren lurralde-eremuan kokatutako ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko, honako kasu hauetan:

a) Alderdientzat loteslea ez den erabaki batekin amaitzen diren prozedurak egiten dituzten entitateen kasuan. Betiere, autonomia-erkidegoak edo, kasua bada, Ceutako eta Melillako hiri autonomoek beren legedian garatuta eduki beharko dute kontsumo-gaietako bitartekaritzaren gaineko eskumena.

Horrelako entitateak non dauden kokatuta zehazteko, 5.2 artikuluan ezarritako irizpideei jarraituko zaie.

b) Autonomia-erkidegoaren eta, kasua bada, Ceutako eta Melillako hiri autonomoen legedian ezarri eta garatutako administrazio-prozedurak izapidetzen dituzten entitateen kasuan.

Autonomia-erkidego batek egiaztapenerako agintaritza eskuduna izendatzen duenean, horren berri emango dio Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziari.

3. Finantza-sektorean diharduten ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko eskumena duten agintaritzak Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala, eta Ekonomia, Industria eta Lehiakortasun Ministerioko Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia izango dira, bakoitzak gainbegiratzen dituen entitateei loturiko finantza-sektoreko ebazpen alternatiborako entitateen esku jartzen diren auziei dagokienez.

Ekonomia, Industria eta Lehiakortasuneko ministroak behar diren xedapenak eman ahal izango ditu, egiaztapenerako agintaritza eskudunaren jardueraren garapenarekin lotuta, eta finantza-sektorean auziak ebazteko agintaritza horrek egiaztatutako entitateak zerrenda nazionalean sartzearekin eta kontrolatzearekin lotuta.

4. Europar Batasuneko araudian aireko garraioaren erabiltzaileentzat ezarrita dauden eskubideen inguruko auzien ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko agintaritza eskuduna, lege honetan aurreikusitako ondore guztietarako, Sustapeneko ministroa izango da.

5. Aurreko apartatuetan xedatutakoa gorabehera, kontsumitzailearentzat emaitza loteslea duten prozedurak kudeatzen dituzten eta sektore ekonomiko guztietako erreklamazioez arduratzen diren ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko agintaritza eskuduna Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziako Lehendakaritza izango da.

6. Artikulu honetan ezarritakoari jarraituz, ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko izendatutako agintaritza eskudun guztien berri emango dio Europako Batzordeari Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta berdintasuneko ministroak.

7. Artikulu honetan adierazitako moduan egiaztatutako entitateen gaineko informazioa Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziari helaraziko zaio, zerrenda nazionalean eta Europar Batasuneko zerrenda bakarrean jaso dadin, lege honen 32. artikuluan ezarritakoarekin bat.

27. artikulua. *Entitate egiaztatuei buruzko informazioa Europar Batzordeari helarazteko eta harremanetarako gune bakarra izateko agintaritza eskuduna.*

1. Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziako Lehendakaritza izango da Europar Batzordearekiko harremanetarako gune bakarra lege honen ondoretarako, eta bera izango da honako informazio hau Europar Batzordeari helarazi behar dion agintaritza eskuduna:

a) Entitate egiaztatuen zerrenda nazionala eta bertan jasotako datuen eguneratze etengabea.

b) Entitate egiaztatuen garapenari eta funtzionamenduari buruzko txosten osoa, 28.2 artikuluan aipatutakoa.

2. Era berean Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziako Lehendakaritzari dagokio aurreko informazio hori argitaratzea.

28. artikulua. *Agintaritza eskudunen txostena entitate egiaztatuei buruz.*

1. Agintaritza eskudun bakoitzak txosten bat egingo du berak egiaztatutako ebazpen alternatiborako entitateen garapenari eta funtzionamenduari buruz. Txosten horietan:

- a) Haien jardunbiderik onenak zehaztuko dira.
- b) Estatu barruko zein mugaz gaindiko kontsumo-auzietan haien jarduera oztopatzen duten gabeziak seinalatuko dira, estatistiketan oinarrituta.
- c) Haien funtzionamendua hobetzeko eta eraginkortasuna eta efizientzia areagotzeko aholkuak emango dira.

2. Agintaritza eskudun bakoitzak egindako txostena Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziari igorriko dio, behar besteko denboraz, agentziak txosten bakarra egin dezan entitate egiaztatu guztiei buruz, eta, Europako Batzordearekin harremana izango duen bakarra den aldetik, txosten hori igorri diezaion eta argitara dezan, beranduenez, 2018ko uztailaren 9an. Aipatutako egunetik aurrera, txostenak lau urtean behin egin eta igorriko dira.

2. atala. *Egiaztatze prozedura*

29. artikulua. *Egiaztatze prozedura hastea.*

1. Ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatze prozedura interesdunaren eskariz hasiko da.

2. Ebazpen alternatiborako entitateek kasuan kasuko agintaritza eskudunari zuzendu beharko diote egiaztapen-eskaera, eta honako datu hauek jarri beharko dituzte bertan:

a) Entitatea identifikatzeko datuak, haren posta-helbidea, helbide elektronikoa eta webgunearen helbidea. Informazio horrekin batera, entitatea Espainian kokatuta dagoela frogatzeko agiriak aurkeztu beharko dira.

b) Entitatearen egiturari eta finantzaketari buruzko informazioa.

c) Entitatearen estatutuaren edo antolaketari eta funtzionamenduari buruzko erregelamenduaren kopia, 6.1 artikuluan aipatua.

d) Auziak ebazteko ardura duten pertsonen gaineko informazioa: haien prestakuntza eta esperientzia, enplegatzen dituen pertsona fisiko edo juridikoa nor den, ordaintzeko era eta agintaldiaren iraupena.

e) Haiek kudeatzen duten ebazpen alternatiborako prozeduraren deskribapen zehatza, eta haien ebazpenak lotesleak diren ala ez alderdietako bakoitzarentzat.

f) Ebazpen alternatiborako prozeduran beharrezkoa den ala ez alderdien edo horien ordezkarien presentzia fisikoa, eta prozedura hori ahoz ala idatziz bideratuko den.

g) Enpresaburuei aplikatzen zaizkien tarifak, egonez gero.

h) Ebazpen alternatiborako prozeduren batez besteko iraupena.

i) Erreklamazioak aurkezteko eta ebazpen alternatiborako prozedura garatzeko erabil daitezkeen Espainiako hizkuntza ofizialak eta gainerako hizkuntzak. Beti bermatuko da gaztelania erabili ahal izatea, bai eta entitatea kokatuta dagoen autonomia-erkidegoko hizkuntza koofiziala ere, halakorik badago.

j) Zer motatako auziez arduratzen diren eta zer sektore edo kategoriari dagozkion.

k) Erreklamazioak ez onartzeko arrazoiak, betiere 18. artikuluan ezarritakoarekin bat etorriz.

l) Erakunde profesionalek edo enpresaburu-elkarteek eskusibotasunez enplegatutako edo ordaindutako pertsonentzat lege honetan berariaz ezarritako independentzia- eta inpartzialtasun-betekizunak nola betetzen diren.

m) Lege honetan azaldutako betekizun guztiak betetzeari buruzko adierazpen arrazoitua, frogagirikin batera.

30. artikulua. *Egiaztatze prozeduraren nondik norakoa.*

1. Egiaztatze eskaerarekin batera aurkeztu beharreko datuak eta agiriak aurkeztu ezean, ebazpen alternatiborako entitateari hamar eguneko epea emango zaio hutsunea zuzentzeko, eta adieraziko zaio hala egiten ez badu eskaeran atzera egin duela ulertu eta prozedura artxibatu egingo dela.

2. Agintaritzak eskudunak nahi adina txosten eta agiri osagarri eskatu ahal izango ditu egiaztapena lortzeko betekizunak betetzen direla ziurtatu ahal izateko.

31. artikulua. *Prozedura ebaztea.*

1. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak (urriaren 1eko 39/2015 Legea) 84. artikuluan aurreikusten dituen arrazoiertako edozeinengatik amaituko da egiaztatze prozedura.

2. Agintaritzak eskudunak gehienez ere hiru hilabeteko epean eman eta jakinarazi beharko du ebazpena, eskaera izapidetzeko administrazio edo erakunde eskudunaren erregistro elektronikoan eskaera sartzen den egunetik hasita.

3. Egiaztatze prozeduraren ebazpenak amaitu egingo du administrazio-bidea.

32. artikulua. *Zerrenda nazionalean sartzea eta Europako Batzordeari jakinaraztea.*

1. Agintaritzak eskudunak, ebazpen alternatiborako entitate bati egiaztapena eman eta gero, berak egiaztatutako entitateen zerrendan sartuko du entitate hori. Zerrenda horretan 29.2 artikuluko a), e), f), g), i), j) eta k) letretan xedatzen den informazioa jaso beharko da. Jarraian, berehala, informazio hori Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziari helaraziko dio, hurrengo apartatuan aipatzen den zerrenda nazionalean sar dezan.

Egiaztatze-ebazpena Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren Lehendakariak emanez gero, egiaztatutako entitatea zuzenean sartuko da zerrenda nazional horretan.

2. Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren ardura da agintaritzak eskudunak egiaztatutako entitateen zerrenda nazionala egitea.

Zerrenda nazionala egin ondoren, Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren Lehendakariak lehenbailehen jakinaraziko dio zerrenda hori Europako Batzordeari, bidegabeko atzerapenik gabe.

3. Agintaritzak eskudunak zerrendetan jasotako informazioan zerbait eguneratzen edo aldatzen denean, lehenbailehen jakinaraziko zaio Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziako Lehendakariari, bidegabeko atzerapenik gabe, beti eguneratuta eduki ditzan entitate egiaztatuen zerrenda nazionalako datuak.

4. Agintaritzak eskudun bakoitzak egiaztatutako entitateen zerrenda ikusgai egon beharko da haren webgunean. Halaber, webgune horretan esteka bana jarriko da entitate

egiaztatuen zerrenda nazionala ageri den Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren webgunerako eta estatu kideek jakinarazitako entitateen zerrenda ageri den Europako Batzordearen webgunerako. Auziak linean ebazteko Europar Batasunak ezarri duen plataformarako esteka elektronikoa ere eskainiko dute agintaritzak eskudunek.

Gainera, agintaritzak eskudunek euskarri elektronikoz bestelako euskarri iraunkor batean jarri beharko dituzte herritarren eskura aurrean aipatutako zerrendak.

3. atala. Entitate bat entitate egiaztatuen zerrendetatik kentzea

33. artikulua. *Egiaztapenerako betekizunak edo egiaztatutako entitateek bere gain hartutako betebeharrak ez betetzea.*

Agintaritzak eskudun batek irizten badiu berak egiaztatu duen entitate batek I. tituluan egiaztapenerako ezarritako betekizunen bat betetzeari utzi diola, edo ez duela bete II. tituluan ezarritako betebeharren bat, entitate horri errekerimendua egingo dio, atzemandako ez-betetzea berehala zuzen dezan, eta ohartaraziko dio ezen, hiru hilabeteko epea igarotzen bada ez-betetzea zuzendu gabe, aurreko artikuluan aipatzen den entitate egiaztatuen zerrendatik kenduko dutela.

34. artikulua. *Entitate bat entitateen zerrenda nazionaletik kendu izana Europako Batzordeari jakinaraztea.*

Entitate bat entitateen zerrenda nazionaletik kentzen denean, hori Europako Batzordeari jakinarazi beharko zaio 32. artikuluan adierazitako moduan.

II. TITULUA

Ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuen betebeharrak

35. artikulua. *Informazio- eta gardentasun-betebeharrak.*

1. Entitate egiaztatuek, euren web-orrian eta beste edozein euskarri iraunkorretan, honako informazio hau emango dute modu argian eta ulerterrazean:

a) Euren identifikazio-datuak eta harremanetarako informazioa, tartean posta-helbidea eta posta elektronikoko helbidea.

b) Sartuta daudela 32. artikuluan aipatzen den erakunde egiaztatuen zerrenda nazionalean, eta, kasua bada, erakunde-sareren batean parte hartzen dutela.

c) Gatazka ebazteko ardura duten pertsonak, haiek izendatzeko modua, haien agintaldiaren iraupena, eta haien prestakuntza, gaikuntza, esperientzia, independentzia eta inpartzialtasuna ezagutzeko eta egiaztatzeko aukera ematen duen edozein informazio.

d) Euren eskumeneko auzi motak.

e) Auziak ebazteko prozeduraren arauak.

f) Erreklamazioak aurkezteko eta prozedurak bideratzeko erabil daitezkeen Espainiako hizkuntza ofizialak eta gainerako hizkuntzak.

g) Auzia zuzenbidearen arabera ala ekitatearen arabera ebaztzeko den, eta ebazpenean jokabide-kode edo bestelako araudi espezifikoren bat aplikatuko den.

h) Alderdiak prozedura hasi baino lehen aurkeztu edo frogatu beharreko edozein informazio, agiri edo betekizun, aldeztu aurretik auzia enpresaburuarekin zuzenean ebazten saiatu izana barne.

i) Erreklamazioak izapidetzeko ez onartzeko arrazoiak zeintzuk diren, 18. artikuluan ezarritakoaren arabera.

j) Alderdiak prozeduratik irten daitezkeen ala ez, zer unetan irten daitezkeen, eta irtetearen ondoreak.

k) Ebazpen alternatiborako prozeduren batez besteko iraupena.

l) Ebazpen alternatiborako prozeduraren emaitzaren eragin juridikoa, ebazpena betetzen ez bada administrazio publiko eskudunek ezar ditzaketen zehapenak barne.

m) Prozeduraren emaitzak edo erabakiak betearazpen-indarrrik baduen.

n) Alderdietako bakoitzak bere gain hartu beharko dituen kostuak, eta kostuok esleitzeko arauak.

ñ) Ebazpen alternatiborako entitateari berari erreklamazioa aurkeztu ahal zaiola beraren funtzionamendu txarragatik edo jardunbide okerrengatik. Entitateak erreklamazio hori agintaritza eskudunari helaraziko diola, erantzuteko txostenarekin batera.

2. Entitate egiaztatuek honako esteka hauek jarriko dituzte euren webguneetan, lehenetsuneko leku batean, erraz identifikatzeko moduan:

a) Entitate egiaztatuen zerrenda nazionala ageri den Kontsumoaren, Elikagaien Segurutasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren webgunerako esteka; eta, beste agintaritza eskudun batek egin badu egiaztapena, agintaritza horrek egiaztatutako entitateen zerrenda ageri den webgunerako esteka ere jarriko da.

b) Estatu kide guztiek egiaztatu eta jakinarazi dituzten entitateen zerrenda kontsolidatua ageri den Europako Batzordearen webgunerako esteka; eta, halaber, auziak linean konpontzeko Europar Batasunak ezarritako plataformarako esteka.

36. artikulua. *Konfidentzialtasuna eta datu pertsonalen babesa bermatzea.*

1. Entitate egiaztatuek bermatu egingo dute auzietarako ebazpen alternatiborako kudeatzen dituzten prozedurak isilpekoak izatea.

Horretarako, beste jarduketa batzuen artean, adi egongo dira, auzia ebazteko arduraren pertsonak –sekretu profesionalari lotuak– eta auziko alderdiek ez dezaten agerrarazi prozeduraren ondorioz lor dezaketen informazioa.

2. Entitate egiaztatuek behar diren neurriak hartuko dituzte datu pertsonalen tratamendua bat etor dadin datu pertsonalen babesaren arloan indarra duen araudian ezarritakoarekin.

Berdin jokatu beharko da, ebazpen alternatiborako prozedurak izapidetzean, datu-lagapenak egiten badira erakunde egiaztatuen edo horien sareen arteko lankidetzaren eta informazio-trukearen esparruan edo agintaritza eta administrazio publikoekiko informazio-trukeetan.

3. Entitate egiaztatuek edo auzia ebazteko arduraren pertsonak konfidentzialtasuna urratzen badute, ordenamendu juridikoan aurreikusitako erantzukizuna sortuko da.

37. artikulua. *Informazioa eguneratzea.*

Entitate egiaztatuek kasuan kasuko agintaritza eskudunari helaraziko diote, 15 laneguneko epean, aurretik jakinarazi dituzten datuen edozein aldaketa, bai eta lege honetan ezarritako betekizun, betebeharrak eta bermeei eragiten dien edozein aldaketa ere.

38. artikulua. *Jardueraren gaineko urteroko informazioa.*

1. Urtero, martxoaren 31 baino lehen, entitate egiaztatuek herritarren eskura jarriko dute, zeinek bere webgunean, euskarri iraunkor batean edo egokitzen jotzen duten beste edozein modutan, aurreko ekitaldian izan duten jarduerari buruzko informazio argia eta ulerterraza. Gutxienez ere honako hauek azalduko dituzte:

a) Jaso duten auzien kopurua, auzi horien arrazoiak, eta bakoitzaren sektore ekonomikoa.

b) Aztertutako auziak sorrarazi dituzten enpresa-jardunbide erreplikakorrak, eta, halaber, behin eta berriz azaldu diren eta kontsumitzaile eta enpresaburuen arteko gatazkak sorrarazi dituzten arazo sistematiko edo esanguratsuak. Informazio horrekin batera, etorkizunean arazo horiek saihestu edo konpontzeko moduari buruzko aholkuak ere azalduko dira.

c) Entitate egiaztatuak izapidetzeko onartu ez dituen auzien kopurua, eta ez onartzearen arrazoien azalpen xehakatu. Informazio hori zenbaki absolutuetan eta entitateak jasotako erreklamazioen guztizko kopuruarekin alderatutako zenbaki erlatiboetan emango da.

d) Ebazpen alternatiborako zenbat prozedura eten diren ebazpenik eman gabe, zergatik eten diren, eta prozedura horien ehunekoak jasotako erreklamazio guztien aldean.

e) Ebazpen alternatiborako prozeduren batez besteko iraupena.

f) Auziari amaiera eman dion konponbidea alderdiek borondatez betetzearen indizea, entitateak informazio hori badauka.

g) Mugaz gaindiko auzien ebazpena errazten duten entitate egiaztatuen sareekiko lankidetzak, eta sare horietan sartuta egotearen eraginkortasunaren balorazioa.

h) Entitate egiaztatuak eskainitako prozeduraren eraginkortasunaren balorazioa, eta emaitzak hobetzea ahalbidetuko luketen jarduketaren azalpena.

i) Auziak ebazteko ardura duten pertsonen emandako prestakuntza.

2. Entitate egiaztatuak, bi urtean behin, kasuan kasuko agintaritzak eskudunari helaraziko dio aurreko apartatuan jasotako informazioa.

39. artikulua. *Prestakuntza eta autorregulazioa.*

1. Entitate egiaztatuek prestakuntza eman beharko diete auziak ebazteko ardura duten pertsonen, eta hasierako prestakuntzarako nahiz etenik gabeko prestakuntzarako egiten dituzten programen berri eman beharko diete agintaritzak eskudunari.

2. Ebazpen alternatiborako entitateek sustatuko dute jokabide-kodeak –auzien ebazpenean esku hartzen duten pertsonen aplikatzekoak– lan daitezzen eta horiekiko atxikipena egin dadin sustatuko dute.

III. TITULUA

Beste xedapen batzuk

I. KAPITULUA

Enpresaburuaren informatzeko betebeharrak

40. artikulua. *Enpresaburuaren entitate egiaztatuei buruzko informazioa eman beharra.*

1. Espainian nahiz Europar Batasuneko beste estatu kide batean egiaztatutako entitatearen bati atxikita badago enpresaburuaren edo jokabide-kode nahiz arauen baten indarrez behartuta badago entitate horiek bere auzietan esku har dezaten onartzera, enpresaburuak kontsumitzaileei jakinarazi egin beharko die entitate horiengana jo dezaketela.

2. Eman beharreko informazio horretan sartuko da egiaztatutako entitate eskudunaren identifikazio osoa, haren web-orriaren helbidea barne. Informazio hori modu argi, identifikagarri eta ulerterrazean emango da, enpresaburuaren web-orriko sarbide erraz baten bitartez, eta enpresaburuak kontsumitzaileari eskaintzen dizkion salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratuen baldintza orokorretan ere jaso beharko da.

Enpresaburuak webgunerik ez badu edo baldintza orokorrei buruzko dokumentaziorik ez badago, kontsumitzailea jakitun geratzeko moduko edozein bidetatik emango da informazioa; batez ere, informazio-liburuxka propioen bidez, informazioa daukaten kartelak jarri kontsumitzaileak ikus ditzakeen lekuan, edo bestelako komunikazio komertzialaren bitartez.

3. Kontsumitzaileak enpresaburuari zuzenean aurkeztutako erreklamazio bat ezin bada ebatzi, enpresaburuak informazioa eman beharko dio kontsumitzaileari: argitu beharko dio ea kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako entitatearen bati atxikita dagoen edo jokabide-kode nahiz arauen batek entitate jakin batzuen aurreko prozeduran parte hartzea behartzen duen ala ez. Ezezkoan, erreklamazioaz arduratzeko eskumena duen

entitate baten gaineko informazioa eman beharko dio, gutxienez ere, eta jakinaraziko dio ea berak parte hartuko duen ala ez adierazitako entitate horren edo horien aurreko prozeduran.

Informazio hori 2. apartatuan ezarritakoari lotuko zaio, edukiari eta emateko moduari dagokienez, eta paperean edo bestelako euskarri iraunkor batean emango da, erreklamazioari erantzuten zaion unean, edo, enpresaburuak berariaz erantzuten ez badu, erreklamazioa jartzen denetik gehienez hilabeteko epea igaro baino lehen.

4. Enpresaburuak aurreko apartatuetan aipatutako informazioa eman beharko du, ezertan eragotzi gabe kontsumo-auzien judizioz kanpoko ebazpenaren arloan aplikatu beharreko araudiari jarraituz ezar daitekeen beste edozein informazio-betebehar osagarri.

5. Salerosketako edo zerbitzuak emateko kontratuak linean egiten dituzten enpresaburuak eta merkataritza elektronikoko plataformek edo lineako merkatuek euren webguneetan esteka bat jarri behar dute, Europar Batasunak auziak linean ebazteko ezarritako plataformarako sarbide identifikagarria eta erraza eskainiko duena. Plataforma hori Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 524/2013 (EB) Erregelamenduan aipatzen da.

41. artikulua. *Enpresaburuak informatzeko betebeharra ez betetzea.*

Enpresaburuak ez badute betetzen aurreko artikuluan ezarritako informatzeko betebeharra, kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsaren arloko arau-hauste astuna egingo dute, eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginak (azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartua) lehen liburuko IV. tituluan aurreikusitako zehapen-araubide orokorrean xedatutakoa aplikatuko da, bai eta kasuan kasuko autonomia-erkidegoko araudian ezarritakoa ere, alde batera utzi gabe kontsumitzailearentzako informazioaren arloko beste arau-hauste batzuk ere izan daitezkeela aplikatu beharreko araudi sektorialean tipifikatuta.

II. KAPITULUA

Administrazio publiko eskudunen jarduketak

42. artikulua. *Entitate egiaztatuei eta horietarako irispideari buruzko informazio orokorra.*

1. Kontsumitzailearen Europako Zentroak eta kontsumitzaileen babesaren arloan eskumena duten administrazio publikoek euren webguneetan estekak eskainiko dituzte, Europako Batzordearen webgune batera edo gehiagotara jo eta bertan eskuratu ahal izateko estatu kideek egiaztatutako eta jakinarazitako entitateen zerrenda kontsolidatua. Halaber, Europar Batasunean auziak linean ebazteko dagoen plataforma elektronikorako esteka eskaini beharko dute.

2. Kontsumitzailearen Europako Zentroak herritarrei eskainiko die, euskarri iraunkorrean, informazioa eskatzen deneko auzia ebazteko eskumena duten entitate egiaztatuen zerrendaren kopia bat, gutxienez; eta, ahal bada, Europako Batzordearen zerrenda kontsolidatuaren kopia bat, zeinean ageriko baitira estatu kideek egiaztatutako eta jakinarazitako entitateak.

3. Administrazio publiko eskudunek, kontsumitzaile-elkarte eta enpresaburu-erakundeekin lankidetzan eta elkarlanean, sustatuko dute azken horiek argitara eman dezaten Europako Batzordeak egindako entitate egiaztatuen zerrenda kontsolidatua, argitaratuta dagoen lekura iristeko modua adieraziz. Erakunde eta elkarte horien artean sustatuko da, era berean, erreklamazioak aurkezteko Europar Batasunaren plataforma elektronikorekin gainera informazioa zabaltzeko dadin eta kontsumo-auzien ebazpen alternatiborako entitate egiaztatuen prozeduretara jotzeko aukeraren berri eman dadin.

43. artikulua. *Mugaz gaindiko auzietan kontsumitzaileei laguntzea.*

Mugaz gaindiko kontsumo-auzietan, Kontsumitzailearen Europako Zentroak kontsumitzaileei laguntza eskainiko die beste estatu kide batean kokatuta dauden entitate egiaztatu eskudunengana jo ahal izateko, bai eta entitate horiek ematen dituzten ebazpenei dagokienez ere.

Halaber, Espainian dagoen Kontsumitzailearen Europako Zentroari dagokio lineako auziak ebazteko harremanetarako gune gisa zenbait eginkizun betetzea, 524/2013 (EB) Erregelamenduaren 7. artikulua aipatzen dituenak.

44. artikulua. *Beste estatu kide batean kokatuta dagoen ebazpen alternatiborako entitate batengana jo ahal izateko berme osagarria.*

Espainian ez baldin badago auzi mota jakinen bat ebazteko eskumena duen ebazpen alternatiborako entitate egiaztaturik, modu osagarrian, bermatu eta erraztu egingo da Europako Batzordearen zerrenda bateratuan eta beste estatu kide batean kokatuta dagoen entitate batengana jo ahal izatea; entitate hori Europar Batasuneko hainbat estatu kideetako enpresaburuei estaldura ematen dien entitatea izan beharko da.

45. artikulua. *Entitate egiaztatuen eta administrazio publiko eskudunen arteko lankidetzak.*

1. Administrazio publiko eskudunek entitate egiaztatuen sare orokorrak eta sektorialak sor daitezten eta entitateok sare horietara bil daitezten sustatuko dute.

2. Entitate egiaztatuek agintaritzak eskudunekin eta administrazio publikoekin lankidetzan jardun beharko dute kontsumitzaileen babesaren arloan; batez ere, kontsumitzaileek aurkeztutako errekamazioekin loturiko enpresa-jardunbideei buruzko informazio-trukeari dagokionez. Era berean, agintaritzak eskudunek entitate egiaztatuen eskura jarri beharko dituzte banakako auzien tratamendurako garrantzia izan dezaketen azterlanak edo informazio tekniko nahiz juridikoak, edozein motatakoak direla ere.

3. Entitate egiaztatuek aldi behin informazioa trukatu dute elkarrekin, estatu barruko eta mugaz gaindiko auziak ebazteko jardunbide egokiak errazago lortu ahal izateko.

4. Europar Batasunaren barruan kontsumoko mugaz gaindiko auzien ebazpen alternatiborako entitateen sare sektorialen bat egonez gero, Europako Batzordeari jakinarazi zaizkion sektore horretako ebazpen alternatiborako entitateak hartan sartzea sustatuko da.

Lehenengo xedapen gehigarria. *Ebazpen alternatiborako entitateak finantza-jardueraren eremuan.*

1. Finantza-sektoreko kontsumoko auziak ebazteko –izaera loteslearekin edo ez– entitate bakarra sortuko da lege baten bidez, eskuduna izango baita eremu horretan, eta Europako Batzordeari jakinaraziko zaio agintaritzak eskudunak egiaztatu ondoren. Lege horretan ezarriko da finantza-entitateek nahitaez parte hartu beharko dutela euren jarduera-eremuko auzien ebazpen alternatiborako entitate horren aurreko prozeduran. Sektore ekonomiko guztietako kontsumoko errekamazioei estaldura ematen dieten gainerako entitate egiaztatuak ere horrelako auziez arduratu ahal izango dira, baldin eta bi alderdiak prozeduraren menpean jartzen badira euren borondatez.

2. Horretarako, lege hau indarrean jartzen denetik hasita zortzi hilabeteko epean, Gobernuak lege-proiektu bat igorriko die Gorte Nagusiei: finantza-bezeroa babesteko erakunde-sistema, horren antolaketa eta eginkizunak arautuko dituen legearen proiektua, alegia.

3. Finantza Sistema Erreformatzeko Neurrien Legeak (azaroaren 22ko 44/2002 Legea) 30. artikuluan arautzen dituen errekamazio-zerbitzuen funtzionamendua eta prozedura lege honetan ezarritakoari lotuko zaizkio harik eta aurreko apartatuan aipatutako legea indarrean jarri arte; bereziki, bermatuko da antolaketaren eta eginkizunen aldetik

zerbitzu horiek independentziaz jarduten dutela, zeinek bere erakundearen baitan, finantza-auzien ebazpen alternatiborako entitate gisa egiaztatu ahal izan daitezten.

Bigarren xedapen gehigarria. *Ebazpen alternatiborako entitateak aireko garraioaren erabiltzaileen babesaren eremuan.*

1. Europar Batasunean aireko garraioaren erabiltzaileen babesari buruz dauden erregelamenduen aplikazioaren inguruko kontsumo-auziak ebazteko entitate bakarra egiaztatuko da, eta Europako Batzordeari jakinaraziko zaio. Mota horretako auziez arduratu ahal izango dira, halaber, 6.2 artikuluan aipatutako entitateak, sektore ekonomiko guztietako kontsumo-errekamazioei ematen badiete estaldura, eta bi alderdiak euren borondatez jartzen badira halako prozeduren menpean.

2. Aurreko apartatuan aipatutako auzien ebazpen alternatiborako prozedura Sustapeneko ministroaren agindu baten bidez arautuko da. Hegazkin-konpainiek nahitaez onartu beharko dute prozedura hori, eta emaitza loteslea izango da haientzat.

3. Aurreko apartatuan aipatutako agindua indarrean jarri arte, Aire Segurtasunerako Estatu Agentziak lege honetan ezarritakoari egokitu beharko dizkio bere funtzionamendua eta prozedura, aireko garraioaren erabiltzaileen eskubideen arloko auzien ebazpen alternatiborako entitate gisa egiaztatu ahal izan dezaten.

Hirugarren xedapen gehigarria. *Kontsumoko arbitraje-batzordeen kudeaketarako laguntzen plana.*

Kontsumoko arbitraje-batzordeek errazago bete dezaten 20. artikuluan ezarritako ebazpen-epea, eta Europako egiaztapena lor dezaten, Gobernuak kontsumoko arbitraje-batzordeen kudeaketarako laguntzen plana onartuko du. Horrela, laudoa aipatutako epean emateko behar dituzten giza baliabideez eta materialez hornitu ahal izango dira.

Xedapen indargabetzaile bakarra. *Arauk indargabetzea.*

Indargabeturik geratzen dira lege honetan xedatutakoaren aurkakoak diren maila bereko edo beheragoko xedapen guztiak.

Azken xedapenetatik lehena. *Eskumen-titulua.*

Espainiako Konstituzioaren 149.1 artikuluko 6. eta 8. erregelen arabera Estatuak merkataritza-legediaren, legedi prozesalaren eta zibilaren arloan dituen eskumen eskusiboetan oinarrituta ematen da lege hau.

Azken xedapenetatik bigarrena. *Erregelamendu bidezko garapena eta arauak emateko gaikuntza.*

1. Gobernuak lege honetan ezarritakoa garatuko du erregelamendu bidez.
2. Gobernuari baimena ematen zaio lege honen azken xedapenetatik seigarrenean aurreikusitako edukia errege-dekretu bidez aldatzeko.

Azken xedapenetatik hirugarrena. *Europar Batasuneko zuzenbidea txertatzea.*

Lege honen bidez Espainiako zuzenbidean txertatzen da Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa, 2006/2004 (EE) Erregelamendua eta 2009/22/EE Zuzentaraua aldatzen dituen.

Azken xedapenetatik laugarrena. *Prozedura Zibilaren 1/2000 Legea, urtarrilaren 7koa, aldatzea.*

Prozedura Zibilaren urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen 63. artikulua 1. apartatuaren lehenengo paragrafoa aldatzen da, eta honela geratzen da idatzita:

«Deklinatoriaren bidez, demandatuak eta sustatutako judizioan alderdi legitimo izan daitezkeenek salatu ahal izango dute demanda jarri den auzitegiaren jurisdikziorik eza, haren ardura atzerriko auzitegiei, beste jurisdikzio-ordena bateko organoei, arbitroei edo bitartekariei dagokielako, salbu eta aurretiazko itun bat badago kontsumitzailearen eta enpresaburuaren artean, kontsumo-auziak ebazteko prozedura alternatibo baten menpe jartzekoa, eta demandatzailea kontsumitzailea bada.»

Azken xedapenetatik bosgarrena. *Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartua, aldatzea.*

Aldatu egiten dira Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren 21. artikulua 3. eta 4. apartatuak – azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onartu du testu bategin hori–, eta honela geratzen dira idatzita:

«3. Dena den, eta aurreko apartatuetan xedaturikoari kalterik egin gabe, enpresaburuek posta-helbidea, telefono-zenbakia, faxa, hala behar denean, eta posta elektronikoko helbidea jarriko dituzte kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura; hala, kontsumitzaile eta erabiltzaileek beren kexak eta erreklamazioak egin ahal izango dituzte, haien bizilekua edozein dela ere, edo eskainitako edo kontratatutako zerbitzuei edo ondasunei buruzko informazioa eskatu ahal izango dute. Enpresaburuek beren legezko helbidea jakinaraziko dute, ez bada posta-trukerako ohiko helbide bera.

Enpresaburuek lehenbailehen erantzun beharko diete jasotzen dituzten erreklamazioei; gehienez ere erreklamazioa aurkezten denetik hilabeteko epean.

4. Enpresaburuak ez badu egoki konpontzen kontsumitzaile batek zuzenean berari jarri dion erreklamazioa, Europako Batzordeari jakinarazitako ebazpen alternatiborako entitate batengana jo ahal izango du kontsumitzaileak, horrela aurreikusten baitu Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/11/EB Zuzentaraua Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen duen legeak. Zuzentarau hori 2013ko maiatzaren 21ekoa da, eta kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa.

Enpresaburuek horrelako entitateengana jotzea ahalbidetuko dute, lege horren 41. artikulua arabera kontsumitzaileei eman behar dieten informazioa emanaz.»

Azken xedapenetatik seigarrena. *Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Errege Dekretua (otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretua) aldatzea.*

Aldatu egiten da Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen Errege Dekretua (otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretua), eta honela geratzen da idatzita:

Bat. Honela geratzen dira idatzita 37. artikulua 3. apartatuko b) letra eta 4. apartatua:

«b) Aurretiazko arbitraje-hitzarmenen bat dagoela egiaztatzen ez bada edo hitzarmena baliozkoa ez bada, ahalik eta lasterren arbitraje-eskabidea helaraziko zaio erreklamatuari, eta hamabost eguneko epea emango zaio arbitrajea eta alde zuzeneko bitartekaritza onartzeko, hala dagokion kasuetan; halaber, epe horretan eskaerari erantzun ahalko dio, bere eskubidea baliarazteko bidezko zat jotzen dituen alegazioak eginez, eta, hala badagokio, egokituz jotzen dituen dokumentuak aurkeztuz edo baliatu nahi dituen probak proposatuz.

Epe horretan erreklamatuak arbitrajea onartu duela egiaztatzen ez bada, Kontsumoko Arbitraje Batzordeko presidentek eskabidea artxibatzeko aginduko du, eta hori alderdiei jakinaraziko zaie.

Erreklamatuak kontsumoko arbitrajea onartuz erantzuten badu, prozedura hasitzat joko da onarpena Kontsumoko Arbitraje Batzordean jasotzen den egunean, eta presidenteak arbitraje-prozedura hasteko erabakia hartuko du. Prozedura hasteko erabakia erreklamatuari jakinarazten zaionean berariaz adieraziko da arbitraje-eskaera izapidetzeko onartu dela, eta alde zuzeneko bitartekaritzarako gonbidapena egingo da, izapide hori egin izana jasorik ez badago.»

«4. Hogeita bat egun naturaleko epea egongo da 2. apartatuan aurreikusitako ebazpena emateko. Batzorde eskudunak eskabidea edo haren zuzenketa jaso eta hurrengo egunetik aurrera zenbatuko da epe hori.»

Bi. Honela geratzen da idatzita 49. artikulua 1. apartatua:

«1. Laudoa emateko eta alderdiei jakinarazteko epea laurogeita hamar egun naturalekoa izango da, arbitraje-organoak, izapideetarako behar den dokumentazio osoa jaso duelako, prozedura hastea erabakitzen duenetik hasita, 37.3 artikuluan xedatutakoari jarraituz.

Arbitraje-organoak, konplexutasun bereziko kasuetan, epea luzatzea erabaki ahal izango du, baina erabaki hori arrazoitu beharko du eta alderdiei jakinarazi; gainera, luzapenak ezingo du gainditu auzia ebazteko aurreikusitako epea.»

Azken xedapenetatik zazpigarrena. *Auzi Zibil eta Merkataritzazkoetako Bitartekaritzari buruzko Legea (uztailaren 6ko 5/2012 Legea) aldatzea.*

Auzi Zibil eta Merkataritzazkoetako Bitartekaritzari buruzko Legean (uztailaren 6ko 5/2012 Legea) 2. artikulua 2. apartatuko d) letra kentzen da.

Azken xedapenetatik zortzigarrena. *Indarrean jartzea.*

Lege hau indarrean jarriko da *Estatuko Aldizkari Ofizialean* argitaratu eta hurrengo egunean.

Horrenbestez,
Lege hau bete eta betearaz dezatela agintzen diet espainiar guztiei, partikular zein agintariei.

Madriren, 2017ko azaroaren 2an.

FELIPE e.

Gobernuko presidentea,
MARIANO RAJOY BREY