

## Apartheid Pasaportearen aurrean nola jarri erreklamazioa

**Nola aurkeztu?** Establezimendu publiko edo jendearentzat irekitako establezimendu guztiek erreklamazio-orriak izan behar dituzte. Establezimenduan lortu ezean, Kontsumobideren webgunean deskarga daiteke. Eskatutako datuekin bete behar da, argi eta zehatz, erreklamaturako gertaerei garrantzi berezia emanez.

Ondoren, posta ziurtatu bidez bidali beharko dugu, online (beharrezkoa da sinadura digitala) edo zuzenean, horretarako dauden bulegoetan.

### **Non lor ditzakezu erreklamazioa jartzeko orria?**

Gatazka sortu den establezimenduan bertan. Enpresek, saltokiek zein etxez etxeko zerbitzua ematen duten guztiek... erreklamazio orriak izan behar dituzte.

Halakorik ez badu edo emateari uko egiten badio, salaketa edo erreklamazio bat aurkez dezakezu gertaera horren inguruan.

### **Zer egin enpresa batek erreklamazio orria entregatzeari uko egiten badio edo ez badu halakorik?**

Kasu horietan, unean bertan dei diezaiokezu agintari bati, establezimenduan ager dadin eta gertakarien akta egin dezan. Horrela, gertatutakoa frogatu ahal izango duzu.

### **Zer datu eta dokumentu aurkeztu behar dituzu?**

Argi eta osorik adierazi behar dituzu honako hauei buruzko datuak:

- Non gertatu den (lekua).
- Erreklamatzaileren datuak (izena, helbidea, ENA/NAN/pasaportea, telefonoa, posta elektronikoa...) eta erreklamazioa egin zaion establezimenduarena.
- Gertatutakoa argi azadu. Kasu zehatz honetan, pasaportea eskatzean Foruetan edo Konstituzioan urratzen diren legeak eta artikulua aipa ditzakegu.
- Helburu edo eskaera. Zer lortu nahi duzun argi eta zehatz azaltzea.
- Erreklamazioaren jatorrizkoari erantsitako dokumentuen edo frogen zerrenda.
- Erreklamazioaren data.
- Sinadura.

## Como realizar una reclamación respecto al Pasaporte Apartheid

**¿Cómo presentarla?** Todos los establecimientos públicos o abiertos al público deben tener hojas de reclamaciones. En caso de no conseguirla en el establecimiento, puede descargarse en la web de Kontsumobide. Debe rellenarse con los datos requeridos de forma clara y concisa, dando especial importancia a la parte de hechos reclamados y pretensión. Después, deberemos enviarla por Correo certificado, de forma online (necesaria firma digital) o en persona en las oficinas destinadas a tal fin.

### **¿Dónde puedes conseguir la hoja de reclamación?**

En el propio establecimiento donde se ha originado el conflicto. Todas las empresas, establecimientos comerciales, servicios a domicilio ... deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Si no dispone de ellas o se niega a facilitarlas, puedes presentar una denuncia o reclamación sobre este hecho.

### **¿Qué hacer si una empresa se niega a entregarte la hoja de reclamaciones o no dispone de ellas?**

En estos casos, puedes llamar en el momento a una autoridad para que se persone en el establecimiento y levante acta de los hechos. Así podrás probar posteriormente lo ocurrido.

### **¿Qué datos y documentos debes aportar?**

Debes expresar de manera clara y completa éstos datos:

- Lugar del hecho.
- Datos del reclamante (nombre, domicilio, ENA/DNI/pasaporte, teléfono, correo electrónico...) y del establecimiento frente al que se hace la reclamación.
- Detalle de los hechos objeto de la reclamación. En este caso concreto, podríamos mencionar las leyes y artículos de los Fueros y de la Constitución que vulneran al pedirnos el pasaporte.
- Pretensión o petición. Una exposición clara y concreta de lo que deseas obtener.
- Relación de documentos o pruebas que adjuntas al original de la reclamación.
- Fecha de reclamación.
- Firma.

### **Nolako da erreklamazio-orria?**

3 orrialde autokalkagarri ditu erreklamazio-orriak:

- Originala, zuria, Administrazioari bidaltzeko (ez da komeni bidaltzea atzeratzea).
- Arrosa koloreko kopia, erreklamaturako enpresa edo merkataritza establezimenduentzat.
- Kopia berdea erreklamazioa egin duenarentzat.

### **Erreklamazio bat betetzeko moduaren adibidea**

Gertakariaren deskribapena aipatzeko adierazten digun gunean, honako hau jarri dezakegu:

"Lokalera edo establezimendura sartu nahi izan dudanean, pasaportea eskatu didate. Neurri hori Konstituzioaren aurkakoa da, gure eskubideak urratzen dituelako: Estatuko Konstituzioaren 9.2 artikulua (askatasuna eta berdintasuna), 14. artikulua (diskriminazio egintzak) eta 18.1 artikulua (intimitaterako eskubidea), Euskal Foruak, bidea, pazientearen adostasunari eta eskubideei buruzko 41/2002 Legea, datu pertsonalen tratamenduari buruzko lege organikoa, besteak beste. "

### **¿Cómo es la hoja de reclamaciones?**

La hoja de reclamaciones está integrada por 3 páginas autocalcables:

- Original de **color blanco**, para remitir a la Administración (conviene no retrasar su envío).
- Copia de **color rosa**, para la empresa o establecimiento comercial reclamado.
- Copia de **color verde**, para la persona reclamante.

### **Ejemplo de cómo rellenar una reclamación**

En el espacio donde nos indica que mencionemos la descripción del hecho podemos añadir lo siguiente:

"Al querer acceder al local o recinto nos han solicitado el pasaporte. Esta medida anticonstitucional ya que vulnera nuestros derechos: art. 9.2 (Libertad de igualdad), art. 14 (actos discriminatorios) y art. 18.1 (derecho a la intimidad) de la Constitución estatal, los Fueros Vascos, la Ley 41/2002 del consentimiento y derechos del paciente, la Ley orgánica del tratamiento de datos de carácter personal, entre otros."