



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

41.zk MAIATZA-ABUZTUA 2021

www.kontsumobide.eus

MIKROPLASTIKOAK: kutsadura ikusezina



**Bigarren eskuko
produktuak
salerostea:**

**Krisiari iskin egiten
dieten negozioak**

**Maskara
higienikoak:**

**erregulazio
handiagoa
merkatuan**

902 telefonoak:

**Enpresek doako
linea bat eskaini
behar dute**



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO





4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Krisiari iskin egiten dioten negozioak

Kontuz 'revolving' txarteekin

Maskara higienikoak: erregulazio handiagoa

13 **Gaurko gaia**

Mikroplastikoak: kutsadura ikusezina

16 **Prestakuntza**

Txiki Txokoa

17 **Araudia**

902 telefonoak: doako aukera egon behar da

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Non erreklamatu?



ISSN: 2695-6853

Lege Gordailua: LG G 53-2020

Edizioa: Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/revista



8

Krisiari iskin egiten dioten negozioak

Bigarren eskuko produktuak plataformen bidez erostea eta saltzea egunetik egunera protagonismo handiagoa duen kontsumo-eredua da.



Kontuz 'revolving' txartelekin | 10



Erregulazio handiagoa
Maskara higienikoak | 12

PSD2 araudia

Online ordainketa seguruagoa



Online ordaintzea seguruagoa da joan den urtarriletik. Banku mugikorraren erabiltzailea bazara, ohartuko zinen horretaz.

PSD2 (Payment Services Directive 2) zuzentaraua indarrean jartzeak ondoko hiru identifikazio-elementu hauetako bi gutxienez aplikatzera behartzen du:

- Erabiltzaileak bakarrik **ezagutzen** duen zerbait, hala nola pasahitz bat, gako bat edo galdera bat, (baztertu egiten dira izena, helbide elektronikoa edo txartela).
- Erabiltzaileak bakarrik **duen** zerbait, adibidez, sms-a jasotzeko mugikorra (ez dira onartzen, esate baterako, koordenatu-txartelak).
- Erabiltzaileak **berezkoa** duen eta transmititu ezin den zerbait, hala nola segurtasun biometrikoko neurrietan erabilitako gorputz-atalen bat (hatz-marka edo aurpegi-ezagutza).

2020ko memoria

Kontsumobiden jasotako erreklamazioen ia erdiak online izapidetzen dira

2020an, **27.163 erreklamazio, kexa eta salaketa** izapidetu ziren Euskadin, Kontsumobideren, Kontsumoko Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarten bidez. 2019an baino ia 1.300 gehiago.

Covi-19 gaitzarekin lotuta, hirukoiztu egin dira bidaien eta garraioen ondoriozko erreklamazioak, baina, hala ere, telekomunikazioen eta telefoniaren sektorea da erreklamazio gehien izan dituen, 7.102 erreklamazio edo kexa (ia % 26).

Kontsumobiden **online** egin dira erreklamazio, kexa eta salaketen **% 46**, eta 2019an % 9 baino ez ziren izan.

Kalteberatasun soziala eta ekonomikoa

Babes handiagoa pertsona kalteberentzat

Ministroen Kontseiluak Errege Lege Dekretu bat onartu du, kontsumo-harremanetan kalteberenak diren pertsonen babes indartzeko. Kontsumitzaile kalteberentzat hartzen da enpresen aurrean **desabantaila-, babesgabetasun- edo mendekotasun-egoeran** dagoena, nahiz eta aldi baterako, lurraldeka edo sektoreka izan.

Erregulazio hori **onuragarria**

izango da adinekoentzat, langabetuentzat, adingabeentzat, desgaitasunen bat duten pertsonentzat edo babesgabetasun-egoera sor diezaieketen hainbat faktore sozioekonomikoren eraginpean dauden pertsonentzat.

Pertsona kalteberak aintzatesteko mekanismoak egongo dira, kontsumo-harremanak ingurune berdina goetan, irisgarriagoetan, gardenagoetan eta seguruagoetan egingo direla bermatzeko.



Trena eta autobusa: zer eskubide dituzte ezeztapen edo atzerapenetan?

Bidaiaren aldaketei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea duzu beti.

Trena

Bidaia **bertan behera utzi** badute, txartelaren kostua itzultzeko eskubidea duzu. Bidaiak tren-aldaketa badu eta ibilbideetako bat bertan behera utzi badute, osorik (bidaiak ez badu zentzurik) edo zati bat itzultzeko eska dezakezu. Nolanahi ere, abiapuntura eramateko eskubidea ere baduzu.

Beste bide batetik bidaiatzen jarraitzeko aukera ematen badizute, bidaia ahalik eta lasterren egiteko aukera eman behar dizute.

Laguntza: atzerapena 60 minututik gorakoa bada, honako hauek izateko eskubidea duzu: behar adina janari eta edari, ostatua gaua igaro behar izanez gero eta gertuen dagoen ostatura eta/edo geltokira eramateko eskubidea.



Kalte-ordaina, bai ala ez?

- ▶ Atzerapena 60 minututik beherakoa bada, ez dago kalte-ordainik.
- ▶ 60-119 minutu arteko atzerapenetatik, txartelaren prezioaren % 25koa izango da kalte-ordaina.
- ▶ 120 minututik gorakoa bada, txartelaren prezioaren % 50 izango da.



Kalte-ordaina, bai ala ez?

- ▶ Bidaia bertan behera utzi badizute eta dirua itzultzeko edo ordeko garraioaren arteko aukera eskaini ez badizute bakarrik.
- ▶ Zenbatekoa txartelaren prezioaren % 50 izango da.

Autobusa

250 km-tik gorako zerbitzu erregularretan, **atzerapena** 120 minututik gorakoa bada, honako aukera hauek dituzu: bidaiarekin jarraitzea (autobusez aldatuz gero), beste bide batetik eramatea edo zenbatekoa itzultzea. Abiapuntura lehenbailehen eramateko eskubidea ere baduzu.

Laguntza: 3 ordutik gorako ibilbide luzeetan, atzerapena 90 minututik gorakoa bada, janaria eta edaria jasotzeko eskubidea duzu, arrazoizko proportzioan, betiere autobusean edo geltokian badaude edo zentzuz lor badaitezke.

Beharrezkoa izanez gero, ostatu hartzeko eskubidea ere izango duzu, gehienez ere 2 gauekoa eta gehienez 80 euro gau bakoitzeko.

Horiek orientabide orokorrak dira. Konpainiek ezarritako aldaketei eta ezeztapenei buruzko arauak kontsultatu behar dituzu beti.

Sektore elektrikoa

Sektore elektrikoaren merkatu librea eta merkatu arautua: aldeak

Alde nagusia ordainduko duzun prezioan datza. Faktura berrian, "Kontsumitzailearentzako informazioa" atalean, KTBPri atxikita dagoen egiaztatu ahal izango da.



MERKATU ARAUTUA



Merkatu honetan, **Gobernuak** KTBPren bidez (Kontsumitzaile Txikiarentzako Borondatezko Prezioa) **ezartzen duen** tarifaren arabera ordaintzen da, eta une jakin bakoitzean argiak duen salmenta-prezioaren arabera da; beraz, **egunero eta orduro aldatzen** da. Urtaoak ere badu eragina (neguan, esate baterako, garestitu egiten da).

Tarifa hau aukeratu ahal izateko, ezin da 10 kWh baino gehiagoko potentzia kontratatu.

Beharrezkoa da KTBPren sartuta egotea Bonu Soziala (Gobernuak baliabide gutxien dituzten pertsonen ematen dien laguntza) eskuratzeko.

MERKATU LIBREA



Tarifak libreki ezartzen dira, eta kontratatutako **enpresak edo merkaturatzaileak finkatzen du kWh-aren prezioa**. Tarifa ezberdinek, gainera, gasaren eta elektrizitatearen hornidurak konbinatzeko aukera ematen dute. Prezioa zure kontratuan agertzen da.

Merkatu honetan egoteak aukera ematen dizu zer ordainduko duzun alde aurretik jakiteko. Arreta handiagoa ere eskatzen du, tarifak denboran zehar berrikusi egiten baitira. Kontratzeko orduan, gomendatzen dizugu zer kontsumo-mota egiten duzun jakitea, zure beharretara hobekien egokitzen dena aukeratzeko.

Nola jakin produktu batek azukrea ote duen

Azukrea ezkutuan egoten da elikagai askotan, eta sarritan ez gara horretaz jabetzen.

Bi azukre mota daude: **berezkoak (naturalak)**, fruta eta barazkietan daudenak; **eta libreak (erantsiak)**, produktu landuetan daudenak (gailetak, zuku industrialak, freskagarriak, zerealak, pizzak edo saltsak...). Horiek prestatzen direnean botatzen dira eta ez dute ematen **inolako nutrizio-baliorik**. Azukre libreak dira, halaber, ez-tian, jarabeetan eta fruitu naturalen zukuetan modu naturalean agertzen direnak.

Etiketari **hainbat izenekin** agertzen dira: fruktosa, sakarosa, maltodextrina, maltosa, arto-xarabea... Azukre horren kantitate zehatza jakiteko, errepara iezazu osagaien zerrendari eta nutrizio-etiketei. Merezi du denbora hartzea eta ahosabaik janarien zapora naturalekin gozatzea.

Azukrearen gehiegizko kontsumoak gehiegizko pisua, diabetesa eta bihotzeko arazoak eragin ditzake.

Araudi berria

Konpontzeko eskubidea 10 urtez bermatua



Zerbitzu tekniko egokia eta beharrezko ordeko piezak daudela bermatzeko, enpresa fabrikatzaileek ordeko piezak eduki behar dituzte gutxienez **10 urtez** (orain arte 5 urtekoa zen epea) **produktua fabrikatzeari uzten zaionetik**. Modu honetan, Europako Parlamentuak 2020ko azaroaren 25eko Ebazpenean eskatutako produktuak konpontzeko eskubidea bultzatu da.

Europak **jasangarritasuna** sustatu nahi du, berrerabiliz eta konponduz. Helburua da, halaber, produktuen bizitza erabilgarria laburtzen duten praktika batzuk amaitzea, **zaharkitze programatua**, esate baterako.

Kontsumitzaileen defentsarako legearen aldaketak **produktuen bermea 3 urtera arte luzatzen du**. Luzatze hori 2022ko urtarrilaren 1etik aurrera aplikatuko da.

EOT

Europako Osasun Txartela doan da



Badira Europako Batasuneko webgune ofizialen oso antzeko itxura duten webguneak, eta horietan 59 euro inguru kobra diezazkizukete Europako Osasun Txartela eskuratzeagatik. Ez eskatu inoiz halakoetan, EOT doakoa baita beti, eta **ez baitu kudeaketa-gasturik**.

Hauek dira Kontsumobidek detektatu dituen eta saihestu behar dituzun orrialdeak:

- ▶ tramitestarjetasanitariaeuropea.com
- ▶ tarjetasanitariaeuropeaonline.com
- ▶ solicitudestarjetasanitariaeuropea.com
- ▶ tramitartarjetasanitariaeuropea.com

EOT orrialde ofizialen bidez eskatu beti (<https://w6.seg-social.es/solTse/Inicio>). Txartel horrekin, osasun-laguntza jasotzeko eskubidea duzu Europan zehar bidaiatzen ari zarela laguntzarik behar izanez gero.

Fakturak itzultzea

Zer gertatzen da faktura bat ez ordaintzea eta itzultzea erabaki baduzu?

Faktura batekin (telefonía, gasa, elektrizitatea...) ados ez bazaude eta ez ordaintzea erabaki baduzu, **zerbitzua aldi baterako edo behin betiko eten** diezazukete eta itzulketa-gastuak ere kobra diezazkizukete. Zerbitzuen zati bat bakarrik ordaintzeari uzten badiozu, adibidez, Interneteko sarbidea, zerbitzu jakin hori baino ez dizute moztuko.

Gainera, **berankortasun-fitxategi** batean sar zaitzakete, eta horrek zenbait banku-zerbitzutan (kreditu-txartelak edo mailegu bat) sartzea eragotz diezazuke. Eta fitxategi horietako batean zaudela konpainiaz aldatzen bazara, baliteke arrazoi horrengatik alta ukatzea.

Beraz, zure konpainiarekin arazoren bat baduzu, **saia zaitetz harekin konpontzen**. Lortzen ez baduzu, jar ezazu erreklamazioa. Gorde beti fakturak, kontratua, publizitatea eta zerbitzuaren kontratazioarekin zerikusia duten mezuak, erreklamazioarekin batera aurkezteko.



Krisiari iskin egiten dioten negozioak

Kontsumo-eredu berri bihurtu da bigarren eskuko produktuak erostea eta saltzea, horretarako plataformen bidez, eta gero eta protagonismo handiagoa du. Kontuan hartu behar duzuna erakutsiko dizugu.

Zer egin erabiltzen ez dituzun arropa, altzari, liburu, dekorazio-gai edo produktu teknologikoekin? Gustatuko litzaizuke beste pertsona batzuek behar ez dituzten produktuak berrerabiltzea eta bigarren bizitza ematea? Wallapop, eBay, Vinted, Mil Anuncios... Gero eta jende gehiagok erabiltzen ditu plataforma digital horiek, produktuak saltzeko edo erosteko. Leku horietan, gainera, katalogotik kanpo dauden edo dendetan aurkitzen zailak diren produktuak aurki daitezke. Horrelako plataformak gero eta gehiago erabiltzen dira partikularren arteko salerosketa komertzialetan.

Sistema horrek aukera emango dizu produktuak duten prezioaren azpitik erosteko, eta, hala, beste pertsona batzuek behar ez dituzten edo erabiltzen ez dituzten produktuei bigarren bizitza bat emateko. Bestalde, zenbait gauza etxetik kendu nahi dituzten pertsonak diru kopuru bat lor dezakete poltsikorako. **Jasangarritasun-irudia eta onura ekonomikoa** elkarri eskutik helduta. Itxura ona du, bi aldeek irabaziko dutela baitirudi, baina kontuan izan behar duzu ez dela gauza bera artikulua bat edo gauza bat pertsona partikular bati edo enpresa edo establezimendu bati erostea edo saltzea.

Gainera, arrisku bat ere badago, eskaintza batzuen atzean iruzur egiteko ahalegina egotea.



KONTSUMOARI BURUZKO LEGEAK EZ ZAITU BABESTUKO. Oso erabilgarriak dira partikularren arteko merkataritza-plataformak, eta negoziatzeko askatasun handiagoa ematen dizute (prezioa, produktuaren entrega, etab.), baina arazoak sortzen direnean, **gatazkatsuak izan daitezke**. Izan ere, produktu bat partikularren artean erosi edo saldu baduzu, **ez duzu legezko bermearen edo berme komertzialaren babesik**, ez eta atzera egiteko eskubiderik ere (produktua itzultzeko eskubidea), akordio batera iritsi ezean. Kasu horietan ez da kontsumoari buruzko araudia aplikatzen, Kode Zibila baizik.

Legeak produktuaren ezkutuko akatsei erantzuteko beharra ezartzen dio saltzaileari, hau da, zuk begi hutsez ikusi ezin dituzunei. Aldiz, begi-bistakoak badira, ez du inolako betebeharririk. Prezioa merkatzeko edo dirua itzultzeko eska dezakezu.

Gatazkarik izanez gero, ezin duzu erreklamaziorik aurkeztu kontsumo-erakunde batean; **auzibidera** jo behar duzu. Epaitegian demanda bat aurkezteko epea sei hilabetekoa da, produktua entregatzen denetik zenbatzen hasita.

ETA SALTZAILEA ENPRESA BAT BADA? Plataforma horietako batzuetan enpresak edo profesionalak ere egon daitezke, bigarren eskuko artikuluak eskaintzen. Horrek nahasmena sor dezake eskubideei eta betebeharrei dagokienez, eta zalantzak izan ditzakezu enpresa batekin edo pertsona partikular batekin ari ote zaren. Galdetu enpresaren datuak, izena, helbidea eta telefonoa, hala dela egiaztatzeko. Enpresa bada, **gutxienez urtebeteko legezko bermea** duzu produktuarentzat.

Saia zaitez iruzurraren biktima ez izaten, bai erostean bai saltzean

1 ARRISKUA

Iruzurrak izaten dira dirua aurrez eskatzea, eskaintzen dituzten produktuak ez egotea, produktuak esan bezalakoak ez izatea, bidaltzen diren eta kobratzen ez diren produktuak... Hobe ziur egotea engainatzea baino.

2 EGIN TRANSAKZIOAK PLATAFORMAREN BARRUAN

Plataformaren bermeei babestuko zaituzte. Ez eman zure helbide elektronikoa eta zure datu pertsonalak, phishing (datu pertsonalen lapurreta) eraso baten biktima izateko arriskua baituzu.

3 ARGAZKIAK ETA BIDEOAK

Egiaztatu produktua existitzen dela eta irakurri haren deskribapena. Eska ezazu behar duzun informazio guztia (argazkiak, bideoak, deskribapen osoa...).

4 ORTOGRAFIA

Ez fidatu akats sintaktikoak edo joskera bitxiak dituzten mezuekin.

5 EZ DAGO PAGOTXARIK

Ez fidatu prezioa oso txikia baldin bada eta kontuz ibili faltsifikazioekin.

6 IRAKURRI IRUZKINAK

Eman lehenetsuna puntuazio onena duten profilei. Berme ona da, eta lagunduko dizu iruzur baten aurrean edo fidatu ezin zaren pertsona baten aurrean ote zauden jakiten.

Kontuz 'revolving' txarteekin



Urte hasieran indarrean jarri da pixkanaka kreditu-txartel mota horri buruzko araudia, eta zer berrikuntza nagusi sartu diren azalduko dizugu ondoren.

Zure ordainketak automatikoki atzeratzeko eta hileko kuota finko bat ezartzeko aukera ematen dizuten kreditu-txartelak dira revolving txartelak edo kreditu geroratuko txartelak. Eragozpen nagusiak dira neurritz kanpoko interesa, % 24ko UTBtik (Urteko Tasa Baliokidea) gorakoa ere, eta zorra progresiboki handitzea.

Geroratutako ordainketa bakoitzak zorra eta interesak birkalkulatzen ditu; interes horiek zorrari gehitzen zaizkio, eta, beraz, zorra handitu egiten da. Hileko kuota txikiekin, amortizazio-aldia luzatu egiten da eta interesen ordainketa neurritz kanpoko edo gehiegizkoa da. Zaila da kalkulatzeko horrelako txarteekin azkenean zenbat ordainduko duzun, ordaindu gabeko interesak berriz kapitalizatzeke eta epea mugarik gabe luzatzeko aukera ematen baitute.

Aurten pixkanaka indarrean jarri den araudi berriaren (ETD/699/2020 Agindua, uztailaren 24koa, kreditu berriztagarria erregulatzeko) helburua da produktu horien gardentasuna areagotzea, kontsumitzaileak babestea, bereziki kalteberenak, eta zorpetze jasanezina saihestea:

Erakundeek **modu argi eta egokian eman behar dute informazioa** kontratazioaren fase guztietan (txartela eskuratu aurretik eta ondoren), **"revolving" terminoa espresuki adierazita** eta bi kuota-aukera

dituen kredituaren adibide adierazgarri bat azalduta. Hala, eskatzen duen pertsonak produktuaren ezaugarriak ezagutu ahal izango ditu eta une oro bere zorraren eta zorra arintzeko aukeren jakitun izango da. Halaber, zehaztasun handiagoz jakingo ditu maileguaren kostua eta erakundearekin aldiaren behin duen zorra.

Produktua kontratatzen bada, erakundeak **kredituaren bilakaerari eta egoerari buruzko informazioa bidali** beharko du, **gutxienez hiru hilean behin**, bai eta zenbateko osoari (nagusia eta interesak banakatuta) edo mailegua ordaintzeko gutxi gorabeherako datari buruz ere. Gainera, edozein unetan eskatu ahal izango da maileguari buruzko informazioa, bai eta amortizazio-taula edo ordaindutako eta ordaindu gabeko zenbatekoak ere.

Kredituaren muga handitu behar den bakoitzean, **erakundeak horren berri eman** beharko du gutxienez hilabete lehenago eta, gainera, baimena eskatu beharko du.

Beste aldetik, kreditua eskatzen duen pertsonaren **kaudimena ebaluatu** beharko dute, duen ordaintzeko gaitasuna ziurtatzeko eta gainzorpetu ez dadin. Horretarako, gutxi gorabehera, kuoten urteko zenbatekoak aukera eman beharko du emandako kredituaren mugaren %25 gutxienez amortizatzeko urtean.



GOGORATU:

- ▶ Ahal baduzu, ez erabili horrelako txartelik. Ez erabili ohiko gastuetarako, ez eta gutzietarako ere.
- ▶ Erreparatu ondo UTBaren (urteko tasa baliokidea) ehunekoari.
- ▶ Galdetu zure bankuan beste aukera batzuei buruz, eta alderatu kreditu pertsonalekin edo txartel birtualekin.
- ▶ Azkenean kontratatzen baduzu, informazio guztia argi duzulako izan dadila. Irakur ezazu kontratuaren letra txikia ere, hantxe jasotzen baitira beste baldintzak.
- ▶ Kreditu-kontratu bat sinatu izanaz damutzen bazara, 14 egun dituzu sinatzen duzuketik atzera egiteko.

REVOLVING TXARTELA BADUZU...

errepara iezaiezu egiten
dituzun eragiketei eta zorraren
bilakaerari.

Emandako kredituaren muga
handitzen badute, berariaz
jakinarazi behar dizute eta zure
adostasuna eskatu.

Hau esaten badizute...

"Doan da, komisiorik gabe, etengabeko eskuragarritasuna du, kreditu malgua, kuota txikiak, ordainketa geroratu daiteke, ez duzu justifikatu behar dirua zertarako erabili behar duzun, kutxazainetan eskura dezakezu eskudirua..."

Beste hau ere esan behar dizute...

Egiaz nola funtzionatzen duten eta zer interes eta komisio ordainduko dituzun azkenean. Ez geratu zalantzekin eta galdetu:

- Zenbat ordainduko dut guztira zorra amaitzean?
- Noiz arte luzatzen da amortizazio-epea?
- Zenbat interes ordainduko ditut kopuru bat erabiliz gero?
- Kuotatik, zenbat dagokie interesei eta zenbat bestelako gastuei?
- Zer gertatzen da ordainketa egiten ez badut?
- Zein dira komisioak eta bestelako gastuak?

Nola erreklamatu edozein txartelekin arazoak izanez gero:

Saia zaitetz **akordio batera iristen**, eta lortzen ez baduzu, **erreklamatu** idatziz, erakundearen bezeroari arreta emateko sailean. Gogoratu dokumentazio guztia gorde behar duzula horretarako (kontratu, laburpenak, publizitatea, etab.). Bi hilabetean erantzuten ez badizute edo erantzunarekin ados ez bazaude, aurkeztu erreklamazioa Espainiako Bankuaren aurrean.



Erregulazio handiagoa maskara edo musuko higienikoen merkatuan



Joan den martxoaren 29an jarri zen indarrean Kontsumo Ministerioak maskara edo musuko higienikoei buruz emandako agindua (otsailaren 12an argitaratu zen). Agindu horren bidez **antolatu** da azkarregi hazi den merkatu hori, kontsumitzaileek dituzten **galderak argitu** dira eta **mugatu** egin da pandemia-egoera honen **aprobetxamendu kontrolik gabea**.

UNE arauarekin edo antzekoarekin ziurtatutako laborategi batek testatu behar du maskara higieniko oro. Era berean, biozidaren batekin tratatuak izan direla adierazten dutenek kasuan kasuko laborategiaren txostena aurkeztu beharko dute, alegatzen diren ezaugarriak aztertu eta egiaztatu direla ziurtatzeko. Garrantzitsua da jakitea **ez dagoela homologaziorik**, gobernuak ez baitu maskaren alorrean alde aurretik esku hartu, baina gutxienez baldintza batzuk bete behar dituzte.

Maskara higienekoek, gainera, seguruak izan behar dute, eta ez dute narritadurarik eragin behar; adieraziko garbiketa kopurua ongi jasaten dutela bermatu behar dute, eta dituzten ezaugarriak osorik mantendu behar dituzte gomendatutako erabilera-denboran; iragazte-eraginkortasuna frogatu behar dute, esate baterako, ez tul egitean. Paketatuta merkaturatu behar dira, banaka edo multzoka, eta etiketa nahitaez eraman behar dute.

Etiketak gutxienez gaztelaniaz egon behar du, eta garrantzitsua da maskarek dituzten ezaugarri nagusiei erreparatzea, hau da, neurria, ehunaren osaera, EBko fabrikatzailearen, banatzailearen edo merkaturatzailearen izena eta helbidea, izena eta modeloa.

Maskarek esaldi hau eraman behar dute: **“Ohartarazpena: ez da produktu sanitarioa, ez eta Norbera Babesteko Ekipoa (NBE) ere. Gaixotasun-sintomarik ez duten herritarrentzat da produktu hau”**. Esaldi hori etiketan ager daiteke, edo, lekurik ez badago eskuorri erantsi batean, fabrikazio-lotea, erabiltzeko jarraibideak eta erabiltzeko epe gomendatua azalduta.

Maskarak **online** saltzen badira, etiketari buruzko informazio guztiak eta informazio-eskuorriak ikusgai egon behar du webgunean.

Eta haurrentzat betebeharrak gehigarriak daude:

- ▶ **“Haur”** hitza edo antzekoa eraman behar dute.
- ▶ **“Heldu batek gainbegiratuta erabili behar da”** esaldia eraman behar dute.
- ▶ Eta, jakina, **fabrikazioari buruzko Europako arauak bete** behar dituzte, bereziki, korapiloak, itotzeak edo antzekoak eragin ditzaketen elementurik ez izateari buruzkoak.



MIKROPLASTIKOAK:

kutsadura ikusezina



Plastikoa duten poltsak, botilak, eta baita maskarak ere, itsasoan bukatzen dutenak, urteetan zehar desagiten dira, eta zati oso txiki bihurtzen dira, inoiz erabat desagertzen ez direnak. Bazenekien mikroplastiko horiek irentsi ditzakegula?

Plastikoen erabilera oso zabaldua dago industrian nahiz etxeetan. Material hori oso ezaguna da bere moldakortasunagatik, baina degradatzen denean mikroplastiko bihurtzen da, hau da, material plastikoko zati oso txiki, 5 milimetro baino gutxiagoko tamaina dutenak. Ozeanoan gero eta handiago da partikula plastiko txiki horien

presentzia, eta horrek eragin larria du itsasoko faunan eta ekosistemetan. NBEk 2017an adierazi zuen 51.000 milioi partikula mikroplastiko daudela itsasoan. Itsas animaliek irensten dituzte partikula horiek eta gorputzean metatu, eta azkenean gure urdailean buka dezakete elikadura-katearen bidez.

Maskarak: arazo erantsia



Une honetan, gainera, plastikoen arazoari gehitzen zaion arazo global bat dago: ozeanoan amaitzen ari den maskara-kopuru handia. Plastikoz osatutako maskarek 450 urte arte beharko dituzte deskonposatzeko, eta mikroplastiko bihurtuko dira. Kalkuluen arabera, dagoeneko **1.560 milioi maskara inguruk ozeanoetan bukatu dute 2020an**, OceansAsia itsas kontserbazioko erakundearen arabera. Horren ondorioz, itsasoko kutsadura plastikoaren 4.680 - 6.240 tona metriko gehiago izango dira. Plastikoen kutsadura suntsitzailea da guztiz: "urtero 100.000 ugaztun eta itsas dortoka inguru hiltzen ditu, milioi bat itsas hegazti baino gehiago, baita arrainak, ornogabeak eta beste animalia batzuk ere. Arrantzari eta turismoaren industriari ere eragiten die".

Gure ohiturak alda ditzakegu

Ezinbestean jabetu behar dugu **arazo larri** baten aurrean gaudela eta gure ohiturak aldatu behar ditugula. Izan ere, plastiko gehiegi dago (gehienetan behin bakarrik erabiltzekoak) gure bizitzan sartuta: produktuen ontzietan, eraikuntzako materialetan, ehungintzan, establezimendu batzuek eskaintzen dituzten poltsetan, kalean... **Eta plastikoaren kontsumoa murrizten badugu eta aukera berrerabilgarriak eta jasangarriak aukeratzan baditugu?**

Martxoaren 15ean Kontsumitzailearen Eguna zela eta, plastikoak erabiltzeari buruzko autotesta egin zen sare sozialen eta

Eta zuk, zer egiten duzu maskarekin ?

Maskarak gure egunerokoaren parte dira, oraingoz behintzat.

Haiekin babesteaz gain, gure ingurunea eta ingurumena ere babestu behar ditugu, hondakinak behar bezala kudeatuz.



Gogoratu maskarak errefusaren edukiontzian (grisean) bota behar direla.


Hori egiten duzunean, moztu gomak, animaliak haietan harrapatuta gera ez daitezten.





Kontsumobideren prestakuntza-zentroen bidez eta datu hauek eman zituen:

Erantzun zuten pertsonen % 97k uste du arazo bat dela plastiko gehiegi erabiltzea: galdetutako pertsonen % 59k paketatutako produktuak gehiegi erostea saihesten du; % 47, berriz, saiatzen dira plastikozko ontzietan edo briketan saltzen diren produktuak ez erosten. Poltsa berrerabilgarriak edo erosketarako orgak erabiltzen dituzten pertsonen ehunekoa %88 izan da eta plastikoak edukiontzi horian birziklatzen dituztenen pertsonena % 85.


Nola murriztu plastikoen kontsumoa:


 Erabili poltsa berrerabilgarriak, hala nola oihalezkoak edo landare-materialez egindakoak.

 Erosi solteko produktuak eta saihestu gehiegi paketatuta daudenak. Paketatuta badaude, kartoia bezalako materialez egina izan dadila. Zer zentzu du banana paketatua erosteak, babesten dituen azala baldin badute?


 Berrerabili, ahal den guztietan. Erabili eta botatzekoak diren produktuak ez erabili, hala nola plastikozko edalontziak edo platerak; erabili zeure tresnak. Zure ontzia edo tupperra ere eraman


dezakezu (beirazkoa edo altzairu herdoilgaitzezkoa), plastikoa bilduta ematen dizkizuten elikagaiak erostera zoazenean. Ahaztu plastikozko lastotxoak ere, eta erabili bertsio jasangarriagoa.


 Edan iturriko ura, plastikoa botilaratua edan beharrean.

 Norberaren higienerako eta zaintzarako produktuak ere plastikoa ontziratu gabeak erosi ditzakezu. Esate baterako, xaboi-pastillak erabili ditzakezu eskuetarako edo gorputzerako. Banbuzko hortzetako eskuilak

eta pastilletan saltzen den hortzetako pasta ere erosi ditzakezu.

 Edariak eta elikagaiak zerbitzatzeko edo saltzeko erabili eta botatzeko plastikozko materiala erabiltzen duten establezimendu ez oso jasangarriak saihestu.

 Zure ustez hondatuta dagoen plastikozko objektu bat bota aurretik, saia zaitzez konpontzen. Ezinezkoa bada, pentsatu beste erabilera bat eman ote diezaioketun.

 Birziklatu hondakinak dagozkien edukiontzietan.

2021ean, desagertu egingo dira behin bakarrik erabiltzeko ondoko plastiko hauek:



EBren helburuak:

Birziklatu beharreko botilen plastikoaren %:

> 2025: %25.

> 2030: %30.

> 2029: Estatu kideek plastikozko botilen % 90 berreskuratu beharko dute.

Keinu txikiak ere garrantzitsuak dira

Kalean, mendian edo hondartzan, plastikozko objektu bat lurrian ikusten baduzu, jaso eta edukiontzi horira bota dezakezu. Ikusten zaituzten pertsoneri mezu positiboa emateaz gain, ekosistema babesten laguntzen ari zara.

Kontsumo arduratsua eta kontzientea behar dugu plastikoen kutsadura murrizteko. **Apuntatuko al zara?**



Zer misterio gordetzen ditu publikitateak?



Kontsumoarekin lotutako jarduerak eskaintzen ditu KB Txiki Txokoa programak, jolasa hezkuntza-tresna gisa erabiliz. Ekainean eta uztailean egiten da, eta Gasteizko haurrentzat da.



Urtero bezala, Gasteizko kontsumoko prestakuntza-zentroa prestatzen ari da bere jarduerarik eskatuenetako bati hasiera emateko: KB Txiki Txokoa. Programa horretan, haurrek kontsumoarekin lotutako jokoak egiten dituzte egun batez. Gaiak aldatu egiten dira urtero, bai eta edukiak eta jarduerak ere: txundituta geratuko zara prestakuntza-zentroa zapaltzen duzun une beretik, hasi besterik ez da egin abentura!

Zer egin behar da? Detektibeei lagundu saltokiak ikertzen. Horretarako, hiru tailer egingo dira, kontsumo arduratsuen garrantziari buruzkoak, eguneroko bizitzako oinarrizko hiru alderditan: **publizitatea, erosketak eta etiketatzea**. Eginkizun bakoitza amaitu ondoren, ezkutuko mezu bat deszifratu beharko dute.

Ikastetxeek, aisialdiko taldeek, udalek eta bestelako taldeek antolatutako udaleku irekietan parte hartzen duten 6 eta 12 urte bitarteko umeentzat da jarduera.

Programaren helburuak:

- ▶ Jolastuz **IKASTE**A eta ikasiz jolastea.

Kontsumo arduratsuen eguneroko
▶ bizitzako oinarrizko hiru alderditan duen garrantziaz **JABETZEA**.

Kolektiboei kontsumoari buruzko
▶ prestakuntza emateko baliabide eta material egokiak dituen zentro espezifikoko bat **ESKAITZEA**.

- ▶ Banakako eta taldeko parte-hartzea **BULTZATZEA**, jarrera kooperatiboak garatuz.

Eskaria oso altua da. Erreserba lehenbailehen egin ezazu. Kontsulta iezaguzu!

PRESTAKUNTZA ZENTROA

Adriano VI 20-1. (Vitoria-Gasteiz)

945016600

formacion-araba@kontsumobide.eus



902 telefonoak: doako aukera izan behar dute

Joan den abenduan legea aldatu zenetik, enpresek bezeroei arreta emateko telefonoak eskaini behar dituzte, telefono-linea finko geografiko edo mugikor estandar batera egindako deiak baino kostu handiagorik gabe. Eta oinarrizko zerbitzuen kasuan, hala nola ura, gasa edo garraioa, telefonoak doakoa izan behar du (900).

Oso garestia izan daiteke zuretzat 902 zenbakiaz hasten den telefono batera edo tarifa bereziko beste edozein telefonora deitzea. Enpresa askok "tranpa" horri etekina atera diote urte askoan, baina, orain, **doako edo kostu gehigarririk gabeko** telefono-zerbitzuak eskaintzera behartzen ditu araudiak.

Hala xedatzen du abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege Dekretuak, etxebizitzaren esparruan eta garraioen arloan kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko premiazko neurriei buruzkoak, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua aldatzen duenak.

Enpresak tarifa bereziko arreta-telefonoak eta informazio-telefonoak (902 zenbakiaz hasten direnak, esate baterako) jartzen baditu bezeroen eskura, ordezko **arreta-telefono** bat **ere eman behar du** baldintza berdinetan, **kostu gehigarririk gabe**. Horrek esan nahi du ez duela izan behar "telefono finko geografiko edo mugikor estandar batera egindako deiak baino kostu handiagoa".

Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresen kasuan, doako telefono bat eskaini behar dute beti.

Uraren, gasaren eta elektrizitatearen hornidura.

Finantza- eta aseguru-zerbitzuak.

Posta-zerbitzuak.

Aireko, trenbideko eta errepideko garraioa.

Osasunaren babesa.

Saneamendua eta hondakinen kudeaketa.

"Legez zehazten direnak", besteak beste, telefonia-zerbitzuak.

Debekatuta al daude 902 zenbakiak?

Legearen aldaketa horrek **ez du debekatzen linea horiek erabiltzea**, ez eta ordaintzekoak ere (905, 803, 806...). Baina oinarrizko zerbitzuen kasuan, kostu gehigarririk gabeko edo doako aukera bat ematera behartzen ditu 902 linea duten enpresak.

902 arreta-telefono bakarra eskaintzen duen enpresa batekin harremanetan jarri behar baduzu, erreklamatu Kontsumobideren edo edozein kontsumo-erakunderen aurrean.

Kontsultak

ERREKLAMAZIOAK - Kalte-galeren ordaina

Sukalde bat erosi nuen eta, muntatzean, ontzi-garbigailua ez zen sartzen aurreikusita zegoen hutsunean, lekua gaizki neurtu zutelako. Hainbat egunez nire kexa azaldu nuen, opor egun batzuk ere eskatu behar izan nituen haiei arreta emateko eta sukalderik gabe egon behar izan nuen, eta, azkenean, moldaketa bat egin didate, baina ez nago gustura. Kalte-galeren ordaina eska dezaket?

Lehenbizi, enpresarekin **adiski-detasunezko akordio** batera iritsi behar duzu, arazoa konpontzen saiatzeko, bide administratibo edo judizialera jo aurretik. Kontsumo-erreklamazioetan, kontratuaren xedea betetzeko, ordeztzeko edo ordaintzeko eskatzen da. Kalte-

galerengatiko kalte-ordaina eskatzen baduzu, epaitegian egin behar duzu.

Erreklamaturako zenbatekoa 2.000 eurotik beherakoa bada, jo ezazu hitzezko epaiketetara, ez duzu abokaturik edo prokuradorerik beharko.



ONLINE EROSKETAK - Zer egin produktua jasotzen ez baduzu

Duela hilabete eta erdi argazki-kamera bat erosi nuen Interneten, eta oraindik ez zait iritsi. Zer eskubide ditut?



Online dendak **gehienez 30 eguneko epean** entregatu behar ditu produktuak, erosten direnetik kontatzen hasita, beste epe bat adostu ezean. Epea igaro eta produktua jasotzen ez baduzu, jar zaitetz harremanetan enpresarekin, zer gertatu den jakiteko. Stockik ez duela edo espero baino denbora gehiago beharko duela esaten badizu, **dirua berreskuratzeko** edo produktua iritsi arte

itxaroteko aukera izango duzu. Adostutako epe gehigarria igaro ondoren, paketea iritsi ez bazaizu, berriro ere eskubidea duzu kontratua deuseztatzeko eta dirua lehenbailehen jasotzeko.

Eskaera bertan behera uztea erabaki baduzu eta enpresak ez badu onartzen edo produktuagatik ordaindu duzun dirua jasotzen ez baduzu, erreklamazioa aurkeztu behar duzu.

BANKA - Banku-bategiteen ondorioak



Banku batean daukat nire hipoteka eta banku horrek beste batekin bat egingo du. Ba al du eraginik nire hipotekan?

Bankuen arteko erosketak edo salmentak **ezin ditu aldatu** hipoteka-mailegu bati, mailegu pertsonal bati edo kontratatutako beste edozein produkturi buruz hitzartutako baldintzak.

Aldiz, baliteke bezeroak beste bulego batera aldatzea, bulego batzuk desagertu edo birkokatu

egin direlako, eta horrek nolabaiteko eragina izan dezake aurrez aurre egin beharreko kudeaketetan.

Baliteke iraupen mugagabeko produktu baten baldintzak aldatzea, hala nola banku-kontu baten mantentzea, baina hori ez da bat-egitearen

ondorioa, banketxeek noiznahi alda baititzakete horrelako produktuen baldintzak. Gutxienez bi hilabete lehenago jakinarazi behar dute, aldaketa horiek eragiten dioten pertsonak erabaki ahal izan dezan aldaketa horrekin jarraitu nahi duen ala ez.



Kontsulta iezaguzu

Gure webgunean www.kontsumobide.eus edo 900 84 01 20 telefonoan.

Non erreklamatu?


Kontsumo-erakundeek, Kontsumobidek esate baterako, izapidetzen dituzte erreklamazio gehienak, kontsumoari buruzko araudia ez betetzearekin, baina **sektore batzuek berriazko bideak eta organoak dituzte.**



Lehenbizi, saia zaitetz enpresarekin **akordio batera iristen.**
Lortzen ez baduzu, kasu bakoitzean **nora jo dezakezun azalduko dizugu:**

ELEKTRIZITATEA ETA GASA

Horniduraren kalitatearekin eta erregularitasunarekin, neurketa-ekipoekin eta irakurketekin nahiz instalazioekin (lotzeak, mantentze-lanak, berrikuspenak, matxurak, istripuak...) zerikusia duten arazoetarako: **Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Saila.**

 Zuzenean: 012



JOKOA ETA IKUSKIZUNAK

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila.

 Zuzenean: 012


INBERTSIO-PRODUKTUAK

Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren (CNMV) Inbertitzaileari Arreta emateko Bulegoa.

 <http://www.cnmv.es>
 900 535 015



ASEGURUAK

Ekonomia, Industria eta Lehiakortasun Ministerioko **Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren** Erreklamazio Zerbitzua.

 <http://www.dgsfp.mineco.es/>
 952 24 99 82



BANKU-ZERBITZUAK

Finantza-erakunderen batek zure eskubideak urratu baditu, jo ezazu Espainiako Bankuaren Banku Bezeroaren Atarira.

 <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>
 91 338 66 66

AIREKO GARRAIOA



Atzerapenatarako, ezeztapenatarako edo txartelen gailsalmenta argudiatuz hegazkinean sartu ezin denean: **Aire Segurtasuneko Estatuko Agentzia (AESA).**

 <https://sede.seguridadaerea.gob.es>
 91 396 82 10



LEHORREKO GARRAIOA

Hiri barruko (autobusa, taxia, tranbia...) eta hiriarteko (autobusa, trena...), salgaien garraiorako edo ibilgailuak alokatzeko: **Garraioaren Arbitraje Batzordea.** Euskadin, berriazko organo bat dago Arabarako, eta Bizkaiari eta Gipuzkoari eskumena duen beste bat.

Arabako Garraioaren Arbitraje Batzordea.

 junta_arbitral@araba.eus
 945 18 18 18

EAEko Garraioaren Arbitraje Batzordea



 junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es
 94 450 93 25

BIDAIA KONBINATUAK ETA APARTAMENTU TURISTIKOEN ALOKAIRUA

Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila.

 Zuzenean: 012

Mugaz gaidiko kontsumoko erreklamazioak, EBko beste herrialde batean ondasunak erosteari edo zerbitzuak kontratatzeari buruzkoak: **Kontsumitzailearen Europako Zentroa.**

 <https://cec.consumo.gob.es>
 91 822 45 55

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 24 36

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO