

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GAIA:

Kontsumoaren Inguruko Oinarrizko Nozioak



KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA
2013

ZK. 17



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Gizarteak egiten duen kontsumoa hainbat faktoreren araberakoa da (faktore ekonomikoak, kultura-faktoreak eta abar). Produktuak eta zerbitzuak edonon egon daitezke pertsonen eskura, eta hainbat modutan kontsumi daitezke. Azkenean, norberak egiten duen aukeraren araberakoa da kontsumitzeko modua.

Kontsumo-ekintzen eguneroko adibideen artean, erosketak, hornikuntzak, zerbitzuak eta aisia azpimarra ditzakegu. Kontsumo-ekintza horiek askotariko arau batzuei lotuta daude, eta desadostasunak sor daitezke enpresen eta kontsumitzaileen artean. Ildo horretan, herritarren ohiko zalantzak dira zer eskubide ditugun, eskubide horiek nork zaintzen dituen edota zer erreklamazio-bide erabil ditzakegun.

Gatazkei aurrea hartzeko eta dauden aholkularitza- eta erreklamazio-bideei buruzko informazioa emateko tresna baliagarria izatea da aldizkari honen helburua.





RIIIING. Goizeko 8ak. Iratzargailuaren hotsa. Astelehena da berriz, eta hasi da Aitziberren errutina: jaiki, dutxa bizkorra nagiak kentzeko, eta gosari on bat lanera irten aurretik.

Eta ia astelehen guztietan bezalaxe, autobusa ez galtzeko geltokira lasterka abiatu. Uf, ozta-ozta.

Aitziber eseri egin da, leihatilatik begira jarri da, eta jende-ilara luzea ikusi du kalean. Batzuek orduak daramatzatela dirudi. Establezimendukate ospetsu batek egunak daramatza irekiko duen denda berrian izango diren deskontu eta promozio handiak

irratian eta prentsan iragartzen, eta gaur da egun handia. Tira! Mezua herritarrengana iritsi dela dirudi, baina jende horrek guztiak benetan behar al ditu gai horiek, ala neurritz kanpoko kontsumo baten aurrean gaude? Aitziberrek proposamen bat egin dio bere buruari: Kontsumitzaile arduratsua izaten saiatuko naiz!

Zein dira kontsumitzaileak edo erabiltzaileak?

Enpresa edo profesional batek emandako ondasunak edo zerbitzuak azken hartzaile gisa eskuratzen, erabiltzen edo baliatzen





dituen pertsona fisiko edo juridiko oro. Ondasunak edo zerbitzuak produkzio-prozesu batean edo zerbitzuak (publikoak barne) emateko prozesu batean txertatzeko eskuratzen, erabiltzen edo baliatzen dituen, berriz, ez.

Gure eguneroko bizitzan, kontsumo-ekintza ugari egiten ditugu, eta, zenbaitetan, konturatu gabe. Dutzatzeko ura erabiltzen, aldeztatik denda batean erositako

produktuak gosaltzen edo lanera joateko elektrizitatea edo autobusa erabiltzen duenetik da kontsumitzaile Aitziber.

Aitziberrek pilatutako lan asko duela ikusi du bulegora iristean. Losu lankideak paper artetik irtetera behartu du, goizeko atsedena hartzeko. Ez du kafea hartzeko asmorik, ez baitio batere onik egiten, baina mesedegarri izango zaio arnasa hartzea.

Hitz egiten ari zirela, etxeko obrekin dituen arazoez kexatu da losu. Gremioko eskaintza bat aurkitu zuen gutunontziko publizitate-iragarki batean, eta orain damu da hartutako erabakiaz. Aurreikusi baino gehiago dirauten obrak, aurrekontukoak luze gaituzten dituzten prezioak...

Gainera, gela konpontzen ari zirela, hodi bat hautsi diote langileek, eta orain kobratu egin nahi diote hodia konpontzeagatik. Nazkatuta dago enpresarekin borrokatzeaz eta





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

ezer ez lortzeaz, baina indargabe sentitzen da eta ez daki nora jo aholku bila.

Aitziberrek badu "Kontsumobide" Kontsumoko Euskal Institutuaren berri, baina ezin dio eman horri buruzko informazio handirik. Horregatik, hurbil duen bulego bat bilatzeko eta bertara joateko gomendatu dio.

Zer da Kontsumobide?

Kontsumobide (Kontsumoko Euskal Institutua) Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari atxikitako

erakunde autonomiaduna da, eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko Eusko Jaurlaritzaren politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea du helburu.

Zer egiten du Kontsumobidek?

- Gure eskubide eta betebeharrei eta horiek gauzatzeko moduari buruzko orientazioa, prestakuntza eta informazioa ematen du.
- Gure eskura jarritako produktuak eta zerbitzuak seguruak direla eta behar bezala erabiltzeko





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

eta baliatzeko beharrezkoa den informazio guztia dutela zaintzen du. Horretarako, ikuskatzeko eta zehatzeko eskumenak ditu, indarrean dauden xedapenei jarraiki.

- *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen lege-babesa bultzatzen du, eta, ildo horretan, bidezkoak diren ekintza judizialak hasten ditu, eta duten garrantziagatik edo sortzen duten alarma sozialagatik arreta berezia behar dutenetan pertsonatzen da.*
- *Bitartekotza eta arbitrajea bultzatzen ditu kontsumo-arloko gatazkek konpontzeko.*
- *Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko elkarteen eta erakundeen garapena indartzen eta sustatzen du.*

Gainera, herri-administrazio guztiekin ditu harremanak eta guztiekin dihardu lankidetzan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen eta babesaren hobekuntzan aurrera egiteko.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

losuk eskerrak eman dizkio informazioagatik. Aitziberri kasu egitea eta aholku bila Kontsumobidera joatea erabaki du. Horretarako, Interneteko www.kontsumobide.net web-orrian sartu da, bulegorik hurbilena non dagoen jakiteko.

Bilatzen ari den bitartean, web-orrian espero baino askoz informazio gehiago dagoela konturatu da. Horregatik, Gogokoetan gorde du web-orria. Behin baino gehiagotan erabiliko du seguruenik.

Egun horretan bertan, losu Kontsumobidera joan da, gordeta duen dokumentazio guztia azter dezaten. Ondoren, erreklamazio bat aurkeztuko duen ala ez erabakiko du.

Non daude Kontsumobideren bulegoak?

Astelehenetik ostiralera: 8:30etik
14:00etara.

VITORIA-GASTEIZ:

Santiago hiribidea, 11.

Telefonoa 945-06 21 61

Faxa 945-06 21 42

Helbide Elektronikoa:

kb-araba@kontsumobide.es

BILBAO:

Rekalde zumarkalea, 39 A - behea

Telefonoa 94-403 15 00

Faxa 94-403 19 67.

Helbide Elektronikoa:

kb-bizkaia@kontsumobide.es

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Easo kalea, 10 - 5

Telefonoa 943-02 25 47

Faxa 943-02 25 72.

Helbide Elektronikoa:

kb-gipuzkoa@kontsumobide.es



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013



losu Kontsumobidera hurbildu da, eta duen arazoari buruzko aholkularitza eskaini diote bertan. Kexa, erreklamazio edo salaketa bat aurkezteko aukerak aipatu dizkiote.

Baina zer alde dago kexaren, erreklamazioaren eta salaketaren artean?

- Kexa kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ondasuna merkaturatzen duen edo zerbitzua ematen duen pertsona fisiko edo juridikoarekiko desatsegintasuna jakinarazteko egiten duen

adierazpena da. Desadostasuna agertu besterik ez du egiten, erreklamaziorik egin gabe.

- Erreklamazioa kontsumitzaile edo erabiltzaile batek ondasun edo zerbitzu baten eskaerari dagokionez Administrazioaren aurrean egiten duen adierazpena da, kontsumitzailearen ustez eskaerari behar bezala erantzun ez zaionean edo kaltetuta geratu denean. Kasu horretan, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak itzulketa, konponketa edo kalte-ordainketa eskatzen du esanbidez edo isilbidez, horretarako eskubidea duelakoan.

- Salaketa Administrazio Publikoari kontsumo-arloko arau-hauste administratibo bat egin dela jakinarazteko idazkia da, pertsonak bereziki kaltetuta geratu denik uste ez badu ere. Salaketa jasotzen denean, Administrazioak bidezko egiaztapenak egiten ditu ikuskapen- eta kontrol-zerbitzuen bidez, eta, beharrezkoa izanez gero, neurriak hartu eta arau-hausteak zuzentzeko eta prebenitzeko zehapenak ezartzen ditu.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Dagoeneko bere kasurako erabili ezin badira ere, kontuan hartu behar diren eta datorren aldirako kontuan hartuko dituen hainbat aholku baliagarri jaso ditu losuk.

- *Obra hasi aurretik, aurrekontua eskatzea eta gordetzea.*
- *Publizitatea gordetzea. Izan ere, publicitatea loteslea da, eta bertan ezarritakoa betetzera behartzen du enpresa.*
- *Ahal den guztietan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresetara edo profesionalengana jotzea, edozein arazo sortuz gero irtenbide bizkor eta doako bat ziurtatzeko.*
- *Kontratuko baldintzak (baita letra txikia ere) irakurtzea, zer sinatzen den zehatz-mehatz jakiteko.*
- *Faktura (edo tiketa), berme-dokumentua eta erreklamazioetarako erabilgarria izan daitekeen dokumentazio oro eskatzea eta gordetzea.*





Enpresak epeak betetzea eta ezarritako epeei jarraitzea ez ezik, hautsitako hodiaren kostua (450 euro!) bere gain hartzea ere nahi du losuk. Kontsumobiden, kontsumitzaileen elkarteen berri eman diote. Adierazi diotenez, elkarte horiek losuren kasua azter dezakete, eta, aholkularitzaz gain, batzuek doako defentsa (Kontsumobidekin izenpetutako hitzarmenaren ondorioz) eskaintzen dute hitzezko epaiketa batera joan behar izanez gero.

losuri interesgarria iruditu zaio aukera hori, eta kontsumitzaileen elkarteei buruzko informazio gehiago biltzea erabaki du.

Zer dira kontsumitzaileen elkarteak?

Irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuak dira, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak oro har edo produktu edo zerbitzu jakin batzuei dagokienez babestea eta defendatzea dute helburu.

Kontsumobidek hitzarmen bana izenpetu du Euskadiko Kontsumitzaileen hiru Federazioekin. Hitzarmen horietan, Federazioetako Elkarteek burutu behar dituzten jarduerak aipatzen dira.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013





Zer eginkizun betetzen dute?

Elkarteen eginkizunak honela laburbil daitezke:

- Informazioa eta aholkularitza ematea.
- 2.000 €-ra bitarteko hitzezko epaiketetan juridikoki defendatzea (elkarte gehienek aholkularitza juridikoko zerbitzuak dituzte).

- Kontsumo-proiektuak gauzatzea, hala nola informazio- eta prestakuntza-programak, ondasun eta zerbitzuen kalitateari buruzko inkestak edo analisiak, informazio interesgarriaren zabalkundea eta abar.
- Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak deitutako kontsumo-arbitrajeetan parte hartzea.
- Ordezkaritza-funtzioak.

Kontsumitzaileen elkarte bateko kide izateko, nahikoa da bertan izena ematearekin eta bidezko kuotak ordaintzearekin.

losu oso pozik dago jaso duen tratuarekin. Orain ideiak garbiago ditu, eta badaki zer aukera dituen. Han dagoela baliatuta, auzokoen komunitatearekin duen arazo bati buruz galdetu du. Izan ere, auzokoek ez dute minusbaliatuentzako arrapala bat jarri nahi. Kontsumobiden esan diote kontsumo-erakundeek ez dutela eskumenik jabetza horizontalari lotutako alderdietan. Hara, benetan?





Beste zer alderdi daude kontsumo-erakundeen eskumenetik kanpo?

- *Produktu eta zerbitzuen salerosketa enpresen eta profesionalen artean.*
- *Produktuen salerosketa partikularren artean.*
- *Administrazio publikoek emandako zerbitzuak.*
- *Laneko edo familiako kontuak.*
- *Zabarkeriari, lesioei, heriotzari edo osasunerako beste ondorio batzuei lotutako medikuntza-alderdiak.*

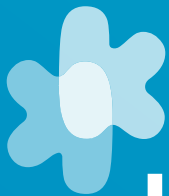
Gainera, sektore jakin batzuetan (Bankuak eta finantza-erakundeak, Inbertsioak, Aseguruak...) berariazko organo eskudunak daude.

Beste arlo batzuetako organo eskudunak kontsultatzeko, bisitatu honako web-orri hau: www.kontsumobide.net (sekzioa: Kontsultak eta erreklamazioak\ Oinarrizko informazioa\Erreklamazioak. Gatazkak konpontzea).

Hurrengo egunean, losu Aitziberren bila ibili da, aurreko egunean egindako urratsen berri emateko. Bere kasuan erreklamazioa egiteko bidezkoak diren urratsak egiten lagundu diotela sentitzen du, baina, horrez gain, seguruago sentitzen da. Izan ere, orain badaki non bilatu behar duen informazioa eta aholkularitza behar duen guztietan, eta, batez ere, badaki zein diren bere eskubide eta betebeharrak, erne egoteko eta bestelako kontsumogatazkei AURREA HARTZEKO.

Hurrengo batean ez dute ustekabeen harrapatuko.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ZURI GERTA DAKIZUKE

Kontsumoaren Inguruko Oinarrizko Nozioak



KONTSUMOBIDE ALDIZKARIA 2013

ZK. 17



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

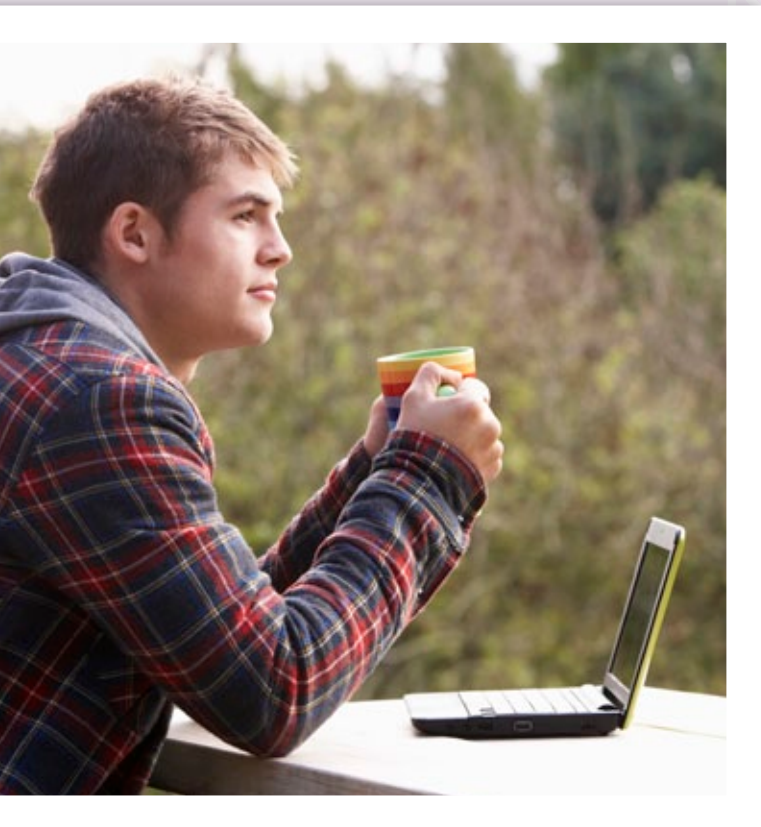
Telefonia, merkataritza elektronikoa, etxebizitza, establezimenduz kanpoko erosketak... Kontsumitzaileen eskura dauden bideetatik ebatzi beharreko milaka kontsulta eta erreklamazio jasotzen ditu Kontsumobidek hainbat eremutatik. Ikus dezagun kasu praktiko baten bidez zein diren erreklamazio-bide horiek.

Kasuaren deskribapena:

Erreklamatzaileak PC bat erosi zuen, eta bere grabazio-estudioan zein ordenagailu pertsonal gisa erabiltzeko behar zuela ohartarazi zion establezimenduari. Erosi eta hilabete batzuetara, kontsumitzaileak ordenagailua konpontzeko eskatu zuen, bozgorailuen hurbiltasunagatik magnetizazio-arazo bat sortu omen baitzen. Geroago, konponketa gehiago egin behar izan ziren. Besteak beste, plaka nagusia aldatu eta sistema eragile berria instalatu behar izan zen. Hala ere, arazoak bere horretan jarraitzen zuela adierazi zuen kontsumitzaileak.

Establezimenduak adierazi zuen arazoak konpondu zituela eta kontsumitzaileari ekipoa bozgorailuetara ez hurbiltzeko ohartarazi ziola (magnetizazioa saihesteko).

Bi alderdien artean akordiorik lortu ez zenez gero, Kontsumobidek, kasua Arbitraje Sistemara eramateko proposamena egin zien.





Ebazpena:

Arbitro taldeak, bi alderdien frogak aztertu eta alegazioak entzun ondoren, erabaki zuen ordenagailuak ez zituela asetzen kontsumitzailearen erosi aurreko premiak, eta establezimenduak plaka nagusi eta sistema eragile berria instalatu beharko zizkiola. Gainera, instalazio berrien funtzionamendua erreklamantzailearen aurrean egiaztatatu beharko ziren.

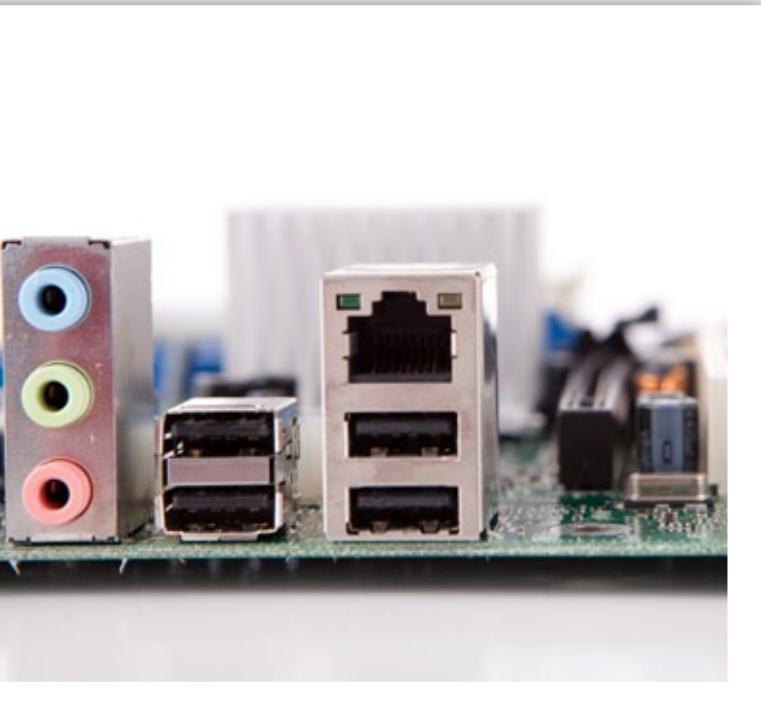
Gerta daitezkeen kasu ugarien adibide bat da hori. Adiskidetasun-bideak porrot egin duela kontuan hartuta, gatazkaren konponketa Arbitraje Sistemaren bidez lortu da, baina beti ez da horrela izaten.

Ondoren, ikus dezagun kontsumogatazka bat konpontzeko gomendatutako urrats-sekuentzia:

1° Enpresara joatea

Adiskidetasuneko akordio bat lortzen saiatzeko, erreklamantzaileak hasieran egin duen bezala. Askotan, establezimenduak bide horretatik saiatzen dira arazoa konpontzen. Izan ere, kalitatezko zerbitzuaren adierazle izateaz gain, bezeroen konfiantza handiagotzen du. Gainera, ez da beharrezkoa Administrazioaren esku hartzea.

Hala ere, zenbaitetan emaitza ez da ona izaten. Kasu horietarako, administrazio-bidera jotzea da hurrengo aukera.





2º Erreklamazio bat egitea.

Gatazka kontsumo-erakundeak erreklamatzailaren eta erreklamatuak erakundearen artean bitartekotza-lanak eginez konpontzeko balio du. Hasteko, ondasunak merkaturatzen edo zerbitzuak ematen dituen enpresa orok izan behar duen "erreklamazio-orria" eskatzen da establezimenduan.

Hiru orri autokalkagarri osatuta dago erreklamazio-orria (zuria izapideak egiteko, berdea kontsumitzailearentzat eta arrosa establezimenduarentzat). Demandaren aldeko frogaren guztien kopia bat aurkeztuz eta asmoa idatziz bete behar da erreklamazio-orria. Kontsumobidek erreklamazio-orriaren eredu bat deskargatzeko aukera eskaintzen du, baita erreklamazio-orria online betetzeko aukera ere, www.kontsumobide.net web-orriaren bidez (seksioa: Kontsultak eta erreklamazioak/Egin zure erreklamazioa online).

Erreklamazio-orria sinatu egin behar da izapidetzen hasteko, eta enpresak ere eskubidea du Administrazioa kasua modurik egokienean konpontzen saiatu aurretik bere alegazioak planteatzeko.

Erreklamazio-orriaren jatorrizkoa (zuria) kontsumo-bulego batean aurkeztu behar du kontsumitzaileak izapidetzeko, hau da, Kontsumobiden edo KIUB (Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego) batean.





Bitartekotza bidez akordiorik lortzen ez bada:

3º Kontsumoko Arbitraje Batzordera joatea eta arbitraje bat eskatzea.

Gatazkak konpontzeko borondatezko prozedura bat da. Bizkorra, doakoa eta auzibidetik kanpokoa da. Gainera, hartzen den erabakia edo laudoa loteslea eta betearazlea da, hau da, bi alderdiek nahitaez bete beharrekoa.

Establezimendua atxikita badago, bereizgarri ofiziala erakutsi ahal izango du, eta gatazkak konpontzeko borondatea bermatuko du horrek.

Arbitraje-eskaera kontsumitzaileak hasi behar du eskabidea kontsumo-erakunde batean aurkeztuta, eta Arbitraje Batzordeak kasua aztertu eta izapidetzeko onartzen duen ala ez erabakiko du.

Eskaera-formularioa lortzeko, dagokion Arbitraje Batzordera edota Kontsumobideren web-orrira

jo daiteke. Arestian proposatutako kasuan, ordenagailu-denda Arbitraje Sistemari atxikita dago. Horrek esan nahi du enpresak borondatez eta aldez aurretik onartu duela kontsumitzailearekin dituen desadostasun guztiak Sistema horren bidez konpontzea.

Gatazka honetan emaitza kontsumitzailearen aldekoa izan da.





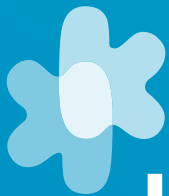
Dena dela, borondatezko prozedura denez gero, enpresak arbitrajea onartzen ez badu ez da aukera hori izango, eta honako hau izango da geratuko den alternatiba bakarra:

4° Auzibidera jotzea, hau da, auzitegietara jotzea.

Kasu honetan, lehen auzialdiko epaitegietan planteatu behar da eskaera. Erreklamaturako diru kopurua 2.000 euro baino txikiagoa bada, "hitzezko epaiketa" izenekoa egiten da.

Aukera horretara iristea erabakitzen bada, lagungarria izan daiteke alde aurretik **kontsumitzaileen elkarte** batera joatea. Izan ere, kontsumitzailea bazkide bihurtzeko baldintza bakarra ezarriz, elkarte horiek doako aholkularitza eskaini eta kasua aztertzen dute, zer aukera dauden ikusteko. Gainera, arrakasta lortzeko moduko kasuetan, hitzezko epaiketarako doako defentsa eskaintzen dute, betiere erreklamazioak 2.000 eurora iristen ez badira.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Kontsumoaren Inguruko Oinarrizko Nozioak



KONTSUMOBIDE ALDIZKARIA 2013

ZK. 17



ZURE ESKUBIDEA DA...

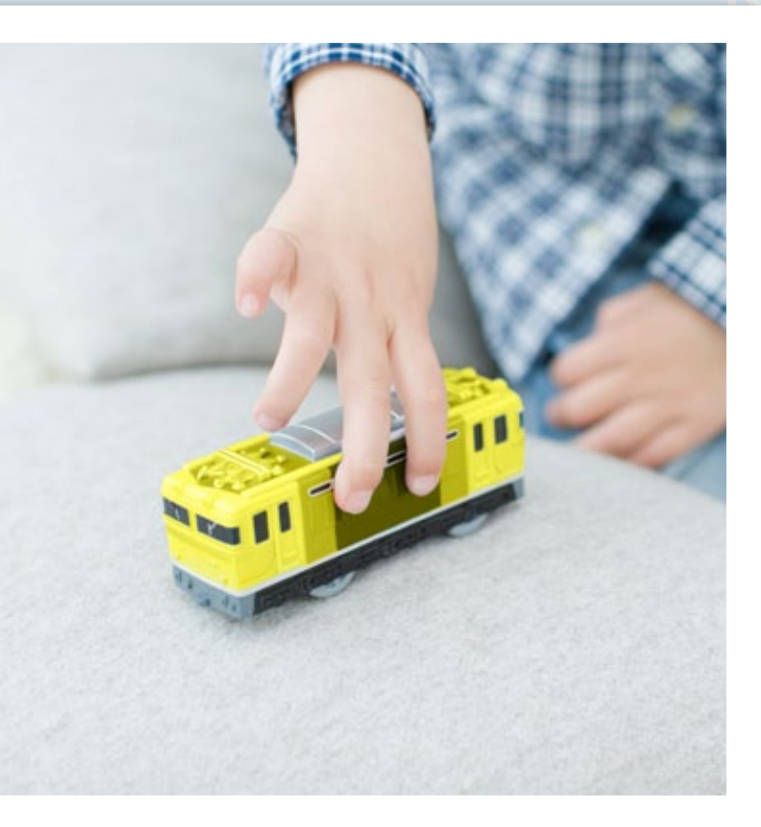
Produktuen erosketaren edo zerbitzuen kontratazioaren barruan, egoera asko eta asko ager daitezke, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileek babesa behar dute horien aurrean. Ildo horretan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legeak kontsumo-arloan ditugun eskubideak zehazten eta deskribatzen ditu.

Atal honetan, eskubide horiek zertan dautzan eta Kontsumobidek eskubide horiek babesteko nola jokatzaren duen deskribatuko dugu labur-labur. Halaber, eskubide horiek baliarazteko jakin behar ditugun oinarrizko nozioak adieraziko ditugu.

Osasunari eta segurtasunari lotutako eskubidea

Zenbait produktu merkatutik kanpo utzi dituzte osasunerako eta segurtasunerako dugun eskubidea bermatzeko: irents daitezkeen pieza txikiegiak dituzten jostailuak, shock elektrikoa eragin dezaketen aparatu elektrikoak, erredurak eragin ditzaketen etxetresna elektrikoak, pieza akastunak dituzten aparatuak eta abar.

Kontsumobidek merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak eta ekintzak egiten ditu noizean behin. Ildo horretan,





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

zehaztapenak betetzen ez dituzten produktuak kentzen ditu, eta, beharrezkoa izanez gero, zehapenak ezartzen dizkie enpresa edo establezimendu arau-hausleei.

Gainera, produktu bat erabili aurretik, etiketa arretaz irakurri behar da eta erabilera-argibideak errespetatu egin behar dira, erabileraren ondoriozko beste arrisku batzuk saihesteko.

Interes ekonomikoak eta sozialak babesteko eskubidea

Produktu edo zerbitzu bat eskuratu aurretik, publizitatean jartzen duena betetzen ote duen, prezioak erakusleihoan ikusteko moduan ote dauden eta ongi kobratzen ote diguten ikusi behar dugu.

Produktua edo zerbitzua eskuratu ondoren, tiketa, faktura edo kontratua gorde behar dugu, ezinbesteko dokumentua izango





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

baita erosketa justifikatzeko, bermea baliarazteko (produktu ez-galkorren kasuan) eta erantzukizunak erreklamatzeko eta/edo eskatzeko.

Babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea

Erositako produktuak edo emandako zerbitzuak itundutakoa betetzen ez badu, hainbat modu daude arazoaren irtenbidera, kalteen konponketara edo kalte-ordainketara iristeko.

Lehen urratsa arazoa adiskidetasun-bidetik establezimenduarekin konpontzen saiatzea da.

Akordiorik lortzen ez bada, honako bide hauek izango ditugu gatazka konpontzeko:

- *Erreklamazio orria aurkeztea; establezimenduan bertan lortu eta bete daiteke. Denda beste udalerrri batean badago edo erreklamazio-orria eman nahi ez badigute, Kontsumobideren*

web-orrian deskargatzeko aukera dago. Beharrezkoak diren datu guztiak biltzen dituen folio bat ere nahikoa da. Ez dugu ahaztu behar gure bertsioaren aldeko froga guztiak aurkeztu behar ditugula (tiketa, bermea eta abar).

- *Kontsumo arbitrajea eskatzea: borondatezko prozedura bizkorra eta doakoa da, eta erantzuna loteslea da bi alderdientzat.*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Bide hori nahikoa ez bada edota kalte moralak erreklamatu nahi baditugu, auzibidea baino ez zaigu geratuko.

Informazioa jasotzeko eskubidea

Informazio nahikoa, egiazkoa, objektiboa eta ulergarria eskaini behar digute. Eskubide hori gauzatzeko erarik onena aurkezpena egokia izatea eta etiketak arau guztiak betetzea da.

Ez dugu fidatu behar deskontu handien eskaintzez eta maukez. Izan

ere, inork ez du ezer oparitzen, eta baliteke eskaintzaren atzean informazioa nahita ezkutatzea, bezeroak harrapatzeko helburuarekin.

Telefono-kontratazioetan, informazioa idatziz ematea eskatuko dugu beti. Era horretan, kontratazioa astiro balioetsi ahal izango dugu erabakia hartu aurretik.

Era berean, ez dugu kontraturik sinatu behar zer dakarten ulertzen ez badugu. Horrela, beraz, ulertzen ez ditugun alderdiei buruz galdetu behar dugu beti sinatu aurretik.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Kontsumo-arloko hezkuntzarako eta prestakuntzarako eskubidea

Informazio eta prestakuntza egokia duten herritarrek hobeto hartuko diete aurrea kontsumo-gatazkei.

Kontsumobidek, bere prestakuntza-zentroen, bere web-orriaren eta beste programa batzuen bitartez, prestakuntza-aukera ugari eskaintzen dizkie herritar guztiei (partikularrei eta taldeei).

Ordezkaritza, kontsulta eta parte-hartzerako eskubidea

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babesteko modu bat kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetara jotzea da. Ordezkaritzarako eta kontsumoarekin zerikusia duen ekintza orotan parte hartzeko legez aitortutako bidea direla esan daiteke.

Elkarte horiek kontsumo-arloko informazio-, aholkularitza- eta hezkuntza-zereginak betetzen dituzte. Halaber, oso bide baliagarria osatzen dute erreklamazioak egiteko, eta, gainera, aholkularitza juridikoko zerbitzu propioak dituzte. Horrelako elkarte batean sartzeko, bertako bazkide egin eta bidezko kuota ordaindu behar da.

www.kontsumobide.net web-orrian, Euskadin beren zerbitzuak eskaintzen dituzten elkarten zerrenda dago.





Hizkuntza-eskubideak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileok ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dugu.

Gainera, Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan, enpresa edo establezimenduekin ditugun harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko hizkuntza-eskubidea dugu.

Legeak dioenez, Euskadin ondasunak eta zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeen jardunetan euskararen erabilera bultzatzeko neurriak eta baliabideak ezarriko dituzte administrazio publikoek.

Eskubide horiek guztiak baliarazteko, gatazkei aurrea hartzen eta gatazkak konpontzen lagunduko diguten hainbat aholku eta neurri hartu behar ditugu kontuan. Hona hemen batzuk:

Erosi edo kontratatu AURRETIK:

- *Komeni da produktu edo zerbitzu beraren eskaintza bat baino gehiago konparatzea, premien eta aukeren arabera aukeratzeko.*
- *Nolako publizitatea eskaintzen den zaindu behar da. Sen ona eta zuhurtzia*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

lagungarriak izan daitezke iruzurrak edo desilusioak saihesteko.

- *Era berean, eskaintzen den publizitate oro loteslea da, eta, beraz, komeni*



da gordetzea, iragarritakoa betetzera behartzen baitu enpresa edo establezimendua.

- *Funtsezkoa da aldez aurretik produktu edo zerbitzu ororen prezioa jakitea, eta, hala badagokio, aldez aurreko aurrekontua eskatzea eta gordetzea.*
- *Kontratuen baldintza guztiak irakurri eta ulertu behar dira eskaintza bat onartu aurretik edo kontratak sinatu aurretik, eta ez da onartu behar askatasun osoz erabakitzeko ahalmena behartzen duen presiorik edo inposaketarik.*
- *Urruneko erosketen edo kontratazioen kasuan, nori egiten zaizkion, haren helbidea zein den eta harremanetarako zer bide eta datu dituen jakin beharra dago.*
- *Eta Internet bidezko erosketen edo kontratazioen kasuan, berriz, datu pertsonalak sartu behar diren web-orriak segurua izan behar du (<https> URLean, eta giltzarrapo itxi bat).*

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 17

Erosi edo kontratatu ONDOREN:

- *Tiketa edo faktura, kontratua eta, merkataritza-bermerik izanez gero, hori egiaztatzen duen dokumentua eskatu eta gorde egin behar dira. Gatazkaren bat konpondu behar bada, baliagarriak izango dira.*
- *Funtsezkoa da produktuen etiketetako oharra eta argibideak irakurtzea eta horiei jarraitzea.*
- *Produktu bat gordailuan utzi behar bada, hori egiaztatzen duen ordezkagiria eskatu eta gorde behar da. Jasotzen denean edota beste batekin ordeztzen denean, noiz jaso zen eta, hala badagokio, zer konponketa egin zen adieraziko duen ziurtagiri bat eskatu eta gorde behar da.*
- *Kontratu bat sinatzeak kontratuko baldintzak nahitaez bete behar direla dakar.*
- *Kontsumo-gatazkaren batean erreklamazioa egin nahi bada, ez da komeni atzeratzea.*

Eta gogoan izan: kontsumo egokirako aholku nagusia kontsumo arduratsu eta iraunkor bat egiten saiatzea da.

