



MATXURA HORI, NIK ORDAINDU BEHAR DUT?

Etxetresna elektriko bat edo aparatu elektronikoko bat hondatzen bazaizu zer egin behar duzun erakutsiko dizugu

HIPOTEKA-GASTUAK

Finantza-erakundeari erreklamatzeko gakoak azalduko dizkizugu

HEGALDI BAT HARTUKO DUZU?

Jakin zein eskubide dituzun eta nola jokatu hegaldietan, atzerapenak, ezerezteak edo bestelako ustekabeak daudenean



NOLA FUNTZIONATZEN DUTE 'COOKIEEK'?

Gailuan gordetzen diren informazio-fitxategiak dira, webgune batek eskaintzen dituen zerbitzuak pertsonalizatzeko eta hobetzeko



Sarrera

KontsumoBIDE Aldizkariaren 29. zenbakian hipoteka eratzeko gastuez hitz egingo dugu: zein diren eta nola erreklamatu behar dituzun azalduko dizugu. Bermeen legea, 'cookieen' funtzionamendua eta beste gai interesgarri batzuk ere aztertuko ditugu.

Gainera, Bilboko Prestakuntza Zentroaren arduradunari egindako elkarrizketa bat eskainiko dizugu, baita Kontsumobideren blog berria aurkeztu ere.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Nola funtzionatzen dute 'cookieek'?
- › Hipoteka-gastuak
- › Ezagutu Kontsumobideren blog berria

13 Gaurko gaia

Matxura hori, nik ordaindu behar dut?

16 Prestakuntza

Elkarrizketa

17 Araudia

Hegaldi bat hartuko duzu?

18 Kotsultak

19 Infografia

Kontuz eguzkiarekin



MATXURA HORI, NIK ORDAINDU BEHAR DUT?

13

Berme-eskubidea ukazina da. Erakutsiko dizugu nola jokatu etxetresna elektriko bat edo aparatu elektroniko bat hondatzen bazaizu



NOLA FUNTZIONATZEN DUTE 'COOKIEEK'? 8



HIPOTEKA-GASTUAK 10



KONTSUMOBIDEREN BLOG BERRIA 12









HEGALDI BAT HARTUKO DUZU? 16



Eguzkitako betaurrekoak: babestu zure begiak

Eguzkitako betaurrekoek babestu egiten dituzte gure begiak eguzkiaren erradiazio kaltegarrietatik eta hainbat elementuren (haizea, hautsa...) eraginetatik. Betaurreko egoki batzuek, gainera, ez dute zertan eragin koloreetan eta irudiaren kontrastean.

Erne ibili! Hona hemen betaurreko egokiek bete beharreko **eskakizunen** zerrenda:


-  **CE** europar berme ziurtagiriaren **seinalea**.
-  Diseinu egokia argiaren intentsitatea eta argitasuna **murizteko**. Lenteen iragazki-maila agertu behar da, 0tik 4ra bitartekoa.
-  Zimurrik, punta irtenik eta halakorik ez. **Egitura egonkorra** izan behar du, egoera zailei eta sukoitasunari aurre egiteko.
-  Neutralitate optikoa, hau da, **graduaziorik ez**.
-  Gutxienez **bi urteko** bermea.
-  **Informazio liburuxka** eta fabrikatzailearen **etiketa**, saltzen den estatuaren hizkuntza ofizialetan. Aipatu behar ditu fabrikatzailea eta banatzailea, erabiltzeko ezaugarriak eta babes maila. Baita arriskuei buruzko oharra, eta garbitzeko eta zaintzeko arauak ere.



Nola bereizi Europako CE eta Txinako CE markak?


C eta E siglak **bi zirkunferentzia zentrokide bikoitzetatik** abiatzen dira, zeinak tamaina bereko bi uztai osatzen baitituzte. Hala ere, **kokapenak** bereizten ditu.



 **Europako CE marka:** C hizkiaren barne-zirkunferentzia tangenziala da E hizkiaren kanpoko zirkunferentziarekiko. Horrela, tarte handi samarra dago bi karaktereen artean.

Etiketan agertzeak esan nahi du produktuak betetzen dituela **segurtasunaren, osasunaren** eta ingurumenaren **babesaren** arloan Europar Batasunak ezartzen dituen baldintzak.



 **Txinako CE marka:** Bi uztaiak gainjarri egiten dira, eta hizkien artean **ez dago ia tarterik**. C hizkia biltzen duen zirkunferentziaren erdian kokatzen da, ia, E hizkia.

Marka honek adierazten du soilik **Asiako herrialdean fabrikatu** dela.

Piercingak eta tatuajeak. Lehenik, segurtasuna



Gorputzean zuloak edo tatuajeak egitea osasunerako **arriskuak** eragin ditzaketen aldaketa estetikoak dira, hala nola erreakzio alergikoak edo infekzioak. Ez da arinkeriaz har daitekeen erabaki bat, gauza **iraunkorra** da eta marka hori desagerrarazteko modua ez da beti eraginkorra izaten.

Edozein kasutan, zulo edo tatuaje bat egitea erabakitzen baduzu, **higiene-arauak** eta arrisku sanitarioak **prebenitzeko** arauak **errespetatzen** dituzten zentroetara jo behar duzu. Aukeratzen duzun tokiak lizentzia behar du izan horrelako jardueretarako, baita material esterilizatua ere.

Piercing bat edo tatuaje bat egin aurretik, informazio-dokumentu bat eman behar dizute. Nahitaez **sinatu** behar duzu, baimen baten parekoa baita dokumentu hori. **Adingabeek** beren legezko

ordezkariarekin batera joan behar dute zentrorra.

Behin piercinga edo tatuajea egin ondoren, langile kualifikatuek adierazten dizkizuten **jarraibideak bete** behar dituzu, zailtasunak saihesteko.

Gogoratu beti eskatu behar duzula **faktura** zerbitzua ordaintzearen truke, garrantzitsua baita **erreklamatu** behar baduzu.

Kontsumobideko prestakuntza



Kontsumoko Euskal Institutuak *"Piercingak eta tatuajeak. Lehenik eta behin segurtasuna"* **tailerra** eskaintzen du bere prestakuntza zentroetan. Bertan horietakoren bat egitea erabakitzen baduzu kontuan hartu beharrekoak ezagutuko dituzu.

Webguneetako konfiantza zigiluak

Produktu eta zerbitzu ugari eskuratzeko merkatu globala eskaintzen du Internetek. Minutu gutxiko tartean, behar duzun **ia edozein gauza eros** dezakezu, baina, berme osoarekin? Merkataritza elektronikoko webguneen **segurtasuna eta konfiantza egiaztatzen** duten erakunde eta enpresak daude.

Online denda batean erosten duzunean konturatuko zinen denda horietako batzuk webgunearen segurtasunaren edo konfiantzaren erreferentzia aipatzen dutela **zigilu** batzuekin. Hauek dira horietako batzuk:

Interneteko denda batek horrelako zigiluak baditu, hainbat gauza esan nahi ditzake horrek: enpresak **konpromiso** etiko eta jokabide-konpromiso batzuk bere gain hartu dituela, webgunea **egiaztatua** izan dela edota Sareko **jardunbide egokiak** sustatzen dituela.

Zigilu horiek **eskatzen** dituzten webguneek soilik erabil ditzakete eta betiere alde aurretik dagokion enpresa edo erakunde egiaztatzaileak **ebalatu eta onartu** baditu.

Dena den, enpresa baten webgunean zigiluren bat izateak **ez dizu ziurtatzen** arazorik izango ez denik. Haatik, **enpresa erreal** batean erosten ari zarela jakingo duzu edo, gatazkarik izanez gero, enpresak baduela borondatea konponbide batera iristeko.





"Aurreztu BEZa!" Ez zaitzate engainatu



Hainbat kontsumo-premia sortzeko helburua du publizitateak, ahalik eta salmenta **kopuru handiena** lortzeko. "Zatoz BEZik gabeko egunera", "Aste honetan BEZa deskontatuko dizugu" edo antzeko mezuek beharbada pentsaraziko dizute Balio Erantsiaren gaineko Zerga benetan deskontatuko dizutela.

Egia esan, **nahasmena eragiten duen publizitatea** da, enpresek beren produktu eta zerbitzuen gain **nahitaez** aplikatu behar duten tasa baita BEZa. Dena den, egin dezaketena zera da, zenbateko horren **baliokide** den jaitsiera bat finkatu. Abisu hori zehaztuta agertu ohi da eskaintzan.

Ondo erreparatu behar diezu horrelako kanpainei eta promozioaren **baldintzei** buruz **informatu**. Adibidez, zenbait kanpainatan BEZa aurreztuko dizula esaten dizute, baina benetan ematen dizutena zera da, denbora jakin baterako **trukagarria den kupoi** bat.

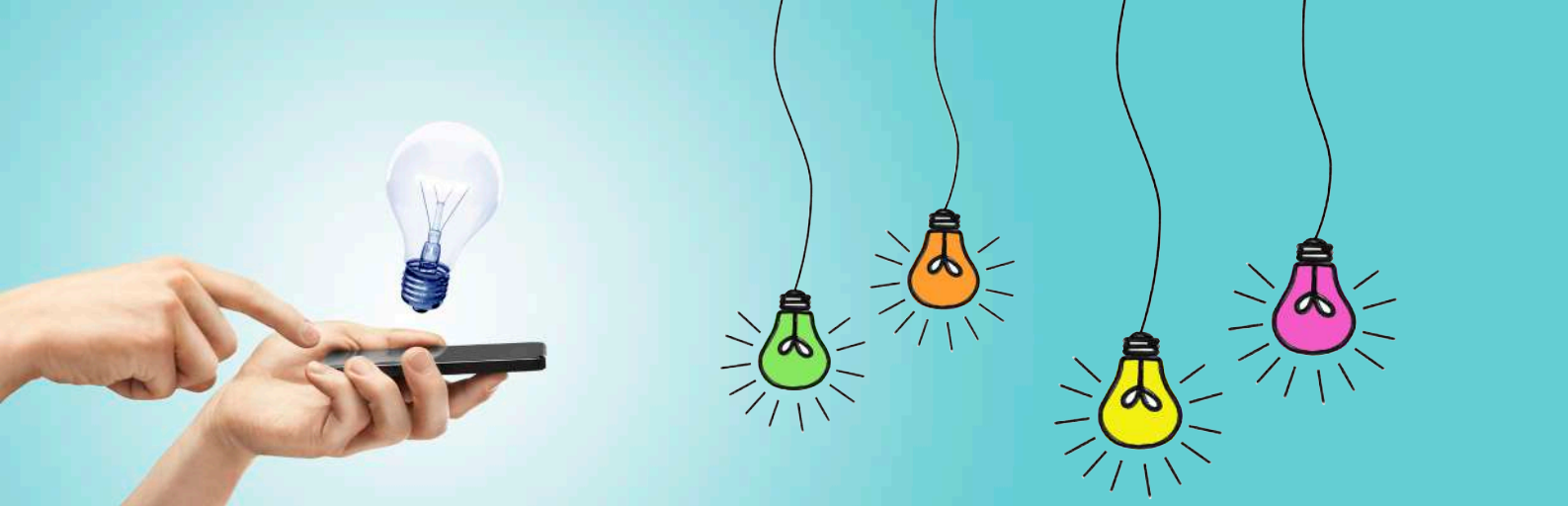
Dena den, deskontua zuzenean edo kupoi baten bidez aplikatzen badizute ere, ez da zehazki %21 izaten, deskontu hori **zerga-oinarriaren** gainean aplikatzen baita eta ez produktuaren azken prezioaren gainean. Adibide bezala 100 euroko artikulu bat jartzen badugu, ez lizkigukete 21 euro deskontatuko baizik eta 17,35 euro. %21eko BEZa duen edozein produkturen zerga-oinarria kalkulatzeko, **prezinoa 1,21 zifraz zatitzea** besterik ez dago.



Ezagutu produktu arriskutsuen piktogramak

Detergenteak, intsektizidak, desinfektatzaileak... Hondakin **toxiko eta arriskutsuak** dituzten ontzi edo ontzikiak etiketa **argiak, irakurtzeko modukoak eta ezabaezinak** izan beharko dituzte. 2010ean legeria berria sartu zen indarrean, piktograma berrieekin, **diamante gorriko eta hondo zuriko** formarekin. Dena den, laranja koloreko ikur zaharrek merkatuan jarraitu dezakete 2017ko **ekainaren 1era** arte.





Automatizazioa etxean: konektatutako bonbillak

Gaur egun posible da etxebizitza bateko argiaren intentsitatea, kolorea, piztea eta itzaltzea **urrunetik kontrolatzea**, bonbilla adimendunei esker.







Aparatu horiek kontsumo txikikoak dira eta **urruneko aginteekin** edo aplikazio baten bidezko **gailu mugikorrek**in kontrola daitezke. Bonbilla horietako gehienek **sistema domotiko** bati edo etxeko **Wifi** sareari konektatutako zentro bat behar dute. Horrela, konexioa ezartzen da bonbillen eta bonbillak konektatzen dituen gailuaren artean.

Konektatutako bonbilla horiek eskaintzen dituzten **abantailen** artean nabarmentzekoa da, adibidez, nahi gabe piztuta geratu diren argiak **edozein tokitatik** itzaltzeko aukera. Etxeari **segurtasuna** ere ematen diote, automatikoki piztu baitaitezke tarteka oporretan gaudenean, etxebizitzan norbait bizi denaren itxura emanez.

Desabantailei dagokienez, ohiko bonbillak baino **garestiagoak** dira. Horrenbestez, horrelako argiztapena aukeratuz gero, hori eskatzen duten geletan soilik ezartzea komeni da.



Ez kontsumitu beharrezkoa den baino argi gehiago. Jarraitu aholku praktiko hauek:

-  Aprobetxatu **argiztapen naturala** ahalik eta gehien.
-  Ez piztu argiak **beharrezkoa ez bada** eta itzali gela bakoitzetik **irteten** zarenean.
-  Erabili **kontsumo txikiko** bonbillak. LED teknologia oso eraginkorra da gaur egun.
-  **Garbi** eduki lanparak eta pantailak, argitasuna gehituko da.
-  Lehentasuna eman argiztapen **lokalizatuari**. Aurrezteaz gain, giro atseginak sortuko dituzu.
-  Saihestu **bonbilla** asko dituzten lanparak erabiltzea.

Nola funtzionatzen dute 'cookieek'?

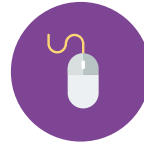


Fitxategi txiki hauek webgune baten itxura konfiguratzeko eta eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzeko erabiltzen dira. Marketin pertsonalizatuko estrategia baten zati gisa ere erabiltzen dira: erabiltzaileen jardura eta interesei buruzko informazioa biltzen dute

Internet modu aktiboan erabiltzen baduzu, ziur inoiz entzun duzula **'cookiei'** buruz hitz egiten, eta ez beti txokolatezko pipitak dituzten galleta tipikoak aipatzeko. Webguneek gure ordenagailuan edo gailu mugikorretan gordetzen diren fitxategi txiki horiek erabiltzen dituzte webgune horietan nabigatzen dugunean, beren **itxura konfiguratzeko** eta beren **zerbitzuak hobetzeko**. Inoiz ikusiko zenuen, online egunkari baten webgunera sartzean, adibidez,

Interneten bilatzen aritu zaren telebistei buruzko publizitatea. Litekeena da Facebookeko zure orrian uda honetan egitea pentsatuta zenuen eta informazioa begiratu duzun bidaiari buruzko publizitate-edukiak aurkitu izana.

Modu sinplean azalduta, esan dezakegu 'cookieak' **aztarna digitalak** direla, zure **nabigazio-ohiturei** buruzko informazioa biltzen dutelako. Haiei esker, zure nabigatzailean gordetako datuak lortzen



dituzte webguneek, publizitatea, zerbitzuak eta produktu jakin batzuk **eskaintzeko**, hobetzeko edo berri batzuk sortzeko.

Egungo legeriak eskatzen du webgune batean lehen aldiz sartzen zaren bakoitzean '**cookieen**' **politikari** buruzko informazioa eman behar dizutela eta zure baimena eskatu. Onartzean, fitxategi horiek zure ekipoa deskargatzen dira eta webgunearen edukiak erabiltzeko zure moduari buruzko **informazioa biltzen** dute. Zure nabigatzaileari bidaltzen diote eta hark gorde egiten du ondoren erabiltzeko. Webgune horretara sartzen zaren hurrengo aldian, nabigatzaileak informazio hori emango dio eta zerbitzariak **pertsonalizatzeko** erabiliko du.



'Cookie' mota desberdinak daude, webgune bakoitzak informatu beharko du zein erabili behar diren

- **Kudeatzen dituen erakundearen arabera:** Propioak edo hirugarrenenak
- **Aktibatuta dauden denbora-epairen arabera:** Saiokoak edo iraunkorrak
- **Helburuaren arabera:** Tekniko, pertsonalizazio, analisi, publizitario edo jokabide-publizitatekoak



Zer informazio ematen dute?

'Cookiei' esker, webgune bat kudeatzen duten pertsonak honako **datu hauek ezagutu** ahalko dituzte, besteak beste: bertara sartzen diren herrialde eta zerbitzariak; sarreraren eguna eta ordua; webgunera bideratutako lotura Interneteko zer helbidetatik abiatu den; eduki bakoitzaren bisitarien kopurua eta haien jardura webgunearen barruan. Horrela, **edukiak pertsonalizatu** daitezke webgunetik nabigatzen duten pertsonen interesen arabera.

Edozein kasutan, jakin behar duzu 'cookieiek' **ez dutela ahalbidetzen izaera pertsonaleko** datuak lortzea, ezta zure ekipoa dauden **datuak irakurtzea** ere.

Errefusatu al ditzaket?

Edozein unetan kendu dezakezu zure ekipoa 'cookieak' instalatzeko alde aurretik emandako baimena. Baimendu, blokeatu edo ezabatu ditzakezu zure nabigatzailearen konfigurazioaren bidez.

Kontuan izan, errefusatzen badituzu, webguneak **ez dizula bermatzen** bere funtzio guztiak ondo ibiliko direnik.

Datuak Babesteko Espainiako Agentziak 'Cookien' erabilerari buruzko gidan' lanean adierazten duenez, gordetze-dispositibo horiek nola kudeatzeari eta ezabatzeari buruzko informazioak **osoa eta argia** izan behar du. Gainera, eskuragarri egon behar du modu **erraz eta iraunkorren**.

Hipoteka - gastuak

Zer dira eta nola erreklamatu



Hipoteka bat eratzeak hainbat **gastu** eragiten ditu: notarioaren zerbitzuak, Jabetzaren Erregistroan inskripzioa egitea edo Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga. Nork ordaindu behar ditu diru-kopuru horiek?

Auzitegi Gorenak bere 705/2015 sententzian **abusuzkoa** eta, hortaz, **deuseza**, deklaratu zuen BBVAk eskainitako hipoteka baten klausula barnean hartzea, zeinean adierazten baitzen erosleak bere gain hartu behar zituela hipoteka formalizatzeko eta eratzeko gastu guztiak. Deuseztasunak baldintza ez jarritakotzat hartzea esan nahi zuen, eta kontzeptu horiengatik kobratutako dirua finantza-erakundeari **itzultzer**a behartzen zuen. Era berean, ebazpen judizialak kontratuetatik **klausula hori ezabatzer**a behartu zuen bankua, eta etorkizuneko hipoteketan erabiltzeari uztera.

Goi Auzitegiaren erabakiak eragin du pertsona ugarik bere garaian zer ordaindu zuten **zalantzan** jartzea, finantza-erakundeari diru-kopuru horiek **itzultzeko** eska ote diezaioketen jakiteko.

Nire hipotekak abusuzko klausula hori du?

Higiezin bat erostean eta hipoteka bat eskatzen duzunean, **bi eskritura** sinatzen dituzu: **salerosketakoa** eta **hipoteka-mailegukoa**. Azken hori aztertu behar duzu, gastuen % 100 bezeroari egozten dizkion klausularen bat dagoen konprobatzeko, 705/2015 epaiaren kasuan bezala. Kontratu askotan **bosgarren klausula** gisa azaltzen da. Zehazkiago, epaian aintzat hartzen den BBVAren klausulak hau dio:

*"Mailegu-hartzailearen kontura dira, **esklusiboki**, hauek eragindako tributuak, komisioak eta gastuak: eskriturak prestatzea, formalizatzea, zuzentzea, izapidetzea (...) kontratua betearaztea, kontratutik eratorritako ordainketak eta itzulketak (...)"*.



Kasu honetan, kontratuak bezeroa **gastu guztiak ordaintzera** behartzen du, nahiz eta, aplikatu beharreko araudiaren arabera, bankuak alderdien artean "**banaketa ekitatibo** bat" egitea aukera zezakeen. Batez ere, hipoteka formalizatzeko "interes nagusia" bankuarena dela kontuan izanik; izan ere, horrela higiezin bera bermea da izan litezkeen ez-ordaintzeen aurrean, eta bitarteko arina lortzen du bankuak hipoteka

betearazteko; hau da, etxebizitza saldu eta bere dirua berreskuratzeko.

Auzitegi Gorenaren iritziz, finantza-erakundeak bere aldetik jarritako klausula horrek "**desoreka garrantzitsua**" eragiten dio kontsumitzaileari; izan ere, ez zukeen gastu horiek bere gain hartzea onartuko baldintzak indibidualki negoziatu ahal izan balitu. ■



ERREKLAMATU NAHI DUT

Zer dokumentu bildu behar ditut?

- ▶ Hipotekaren eskritura
- ▶ Notarioaren faktura
- ▶ Jabetza Erregistroaren faktura
- ▶ Agiri bidezko Egintza Juridikoen Zergaren ordainagiria



Nola jokatu behar dut?



Zure hipoteka horrelako klausula bat izan dezakeela uste baduzu, harremanetan jarri behar duzu **finantza-erakundearekin** eta **erreklamazio*** bat aurkeztu. Klausulak deuseztat jo diren arren, entitateek ez dituzte kopuruak ofizioz itzultzen.

Erantzuten ez badizute, edo erantzuna **egokia ez bada**, hauetako bat aukera dezakezu:

- ▶ **Kontsumobiden erreklamazio** bat jartzea. Erakunde horrek kasua aztertuko du eta **bitartekaritz**-lana egin ahal izango du, alderdien arteko akordio bat lortzeko. Bankuek edo aurrezki-kutxek administrazioko arau-hausteren bat egin izanaren arrastoak aurkituz gero, **zehapen-prozedura** bati ekin diezaioke. Bide horrek emaitzarik ez badu, **demanda judicial** bat jarri ahal izango duzu.
- ▶ Zuzenean **demanda** bat jartzea klausularen **deuseztasuna** eskatuz, horrek dakarren guztiarekin. Bide judicialera jo dezakezu, **zeure aldetik** edo **kontsumitzaileen elkarteetako baten bitartez**. Elkarteetako batzuek kanpainei ekin diete ahalik eta kaltetu gehien biltzeko, demanda kolektibo bat aurkezteko asmoz.

Zer epe daukat?



Deuseztasuna ez da preskribatzen eta, hori horrela, **ez dago** erreklamatzeko **eperik**. Dena den, Auzitegi Gorenak deuseztat deklaraturako **BBVaren klausula zehatza** beren kontratuan sinatu zutenek **bost urteko** epea dute sententziaren dataren egunetik zenbatzen hasita (2015eko abendua).

*Hipotekaren gastuak erreklamatzeko eredia deskargatu dezakezu gure webgunean: www.kontsumobide.eus



Ezagutu Kontsumobideren blog berria

Kontsumo-arloko **informazio** guztia **eguneratuta** izan nahi al duzu? Aurrerantzean, era erraz eta erakargarrian lortu ahal izango duzu. Kontsumobidek **blog berria** (<http://www.kontsumobide.euskadi.eus/blog>) atera du **diseinu berri** batekin. Bertan, eduki berriak aurkituko dituzu, kontsumitzaileentzako argitalpen baliagarri eta interesgarriekin. Edozein gailutan kontsulta dezakezu.

Aurkituko dituzun postak Kontsumoaren Euskal Erakundearen **hamar gai-arlo** nagusietan katalogatuta daude: kontsumoari buruzko oinarrizko nozioak; prestakuntza; merkatuaren kontrola; erosketak; finantzak eta aseguruak; produktuak; zerbitzuak; telefonia eta Internet; garraioa eta turismoa; eta, azkenik, etxebizitza eta hornidurak.

Bloga abian jartzearekin batera, Kontsumobidek areagotu egin du **Sarean duen presentzia**. Bertan ere baititu webgunea eta sare sozialetako profilak (Facebook, Twitter, Youtube eta Instagram). Era horretan, Euskadiko kontsumitzaile guztien **erreferentzia** izatea lortu nahi da.

Kontsumobidek Kontsumoaren Euskal Erakunde gisa dituen **helburuen** artean, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak beren **eskubideen babesari** lotutako kontsumo-gaien inguruan **informatu, orientatu eta prestatzea** dago. Gainera, aurkezten diren **erreklamazioak** edo **salaketak jasotzeaz** eta **kudeatzeaz** arduratzen da, eta, eskatuz gero, Kontsumoko Arbitraje Sistema dauka. Arbitrajearen bidez, kontsumitzaileen eta enpresen artean sortzen diren kontsumo-gatazkak konpontzen dira, laster eta eraginkortasunez. ■

Ez geratu ezer jakin gabe!

Argitaratutako **azken berriak** era eroso batean jaso nahi badituzu, blogaren eguneratzeak harpidetu ditzakezu, eta horretarako, URLa **RSS irakurgailu** bati erantsi behar diozu.

Irakurgailu bat **instalatu** behar duzu zure nabigatzailean. Adibidez, Firefox erabiltzen baduzu, osagarrien orrira joan behar duzu (<https://addons.mozilla.org/es/firefox/>) eta "RSS irakurgailua" idatzi bilaketa-eremuan:

- Hautatu sinplea den eta ondo balioetsitako bat. Aukera on bat *Bamboo Feed Reader* izan liteke.
- Behin instalatuta, berrabiarazi nabigatzailea eta RSSren ikonoa ikusiko duzu goiko ezkerreko aldean.
- Klikatu ikonoan eta irakurgailuaren orri nagusia irekiko da.
- Hautatu "Erantsi eta itsatsi ezazu blogaren RSS helbidea" "Helbide batetik harpidetzea" eremuan.
- Horretarako, klikatu blogean dagoen RSS harpidetze-ikono laranja. 📡
- Kopiatu URL hori eta itsatsi ezazu eremu horretan.

Matxura hori, nik ordaindu behar dut?

Funtzionatzeari utzi dio garbigailuak? Telefono mugikorak huts egiten du? Egiaztatu produktuaren bermea indarrean dagoen edo ez, erreklamatu ahal izateko. Legeak ematen duen uko egin ezinezko eskubidea da



Bermea da produktuen fabrikazio-akatsen aurkako **babesik onena**. Gutariko gehienak aparatu akastuna erosi genuen establezimendura joaten gara, **konponbide bizkorra eta egokia** eskainiko diguten esperantzaz. Zoritxarrez, beti ez da horrela izaten.

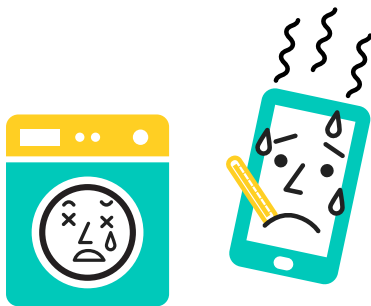
Izan ere, Euskadin 2016. urtean erreklamazio gehien izan dituen sektoreetako bat izan da **etxetresna elektrikoen** eta **ekipo informatikoen** sektorea. Esparru horre-

tan erreklamazio bat jarri zuten pertsonen %26k bermearen ez-betetzea alegatzen du. Kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak **ezinbestean** ezagutu behar dituzu.

Zenbait enpresa eta fabrikatzaile araura egokitzen ez badira ere, produktu **berri** guztiek **gutxienez bi urteko** bermea dute. **Profesionalek** saldutako **bigarren eskuko** produktuen kasuan, bermealdi txikiagoa izan dezakete, baina betiere gutxienez urtebetekoa izango da.

Bermea indarrean dagoen bitartean, edozein akats edo matxura estalia egongo da eta **arrazoizko denbora baten barruan konpondu** beharko da, zuri ahalik eta eragozpen gutxien eraginez.

Denbora faktore garrantzitsua da bermea baliatzeko, eta, hori horrela, produktuaren akatsa **lehenbailehen erreklama** dezazula komeni da. Adibidez, garbigailuak edo telefono mugikorrek akatsak izan badituzte eroketa izan zenetik **lehenengo sei hilabeteetan**, akatsa fabrikaziokoa dela ulertuko da. Denbora hori igarotzean, bai zuk bai saltzaileak beharrezko frogak aurkeztu beharko dituzue alegatzen duzuen frogatzeko. Peritu-txostenen premia izan dezakezu kasu horretan.



Bermea erabiltzen duzunean, produktuaren **doako konponketa** eska dezakezu edo, kasu larriagoetan, produktua **ordeztea**. Eragiketa horiek ezinezkoak edo gehiegizkoak badira, eska dezakezu prezioaren **beherapena** edo produktua itzultzea, erosketaren unean ordaindu zenuen zenbatekoaren %100 berreskuratuta.

Konponketa batek berme-epeen zenbaketa eteten du

Adibidez, zure telefono mugikor akastuna konpontzea eskatu baduzu, jakin behar duzu **bermealdia eten** egiten dela eta berriz hasten dela produktua itzultzen dizutenean. Gainera, konponketari dagokion **sei hilabeteko** berme-epe berria irekitzen da, aparatua ematen dizutenetik zenbatzen hasten dena.

Zenbat irauten du bermeak?



Merkataritza-bermea



Legezko bermeaz gain, saltzaileak merkataritza-berme bat eskaini ahalko dizu; berme horren kontratazioa **boluntarioa** da erabat eta **kostu** gehigarri bat izaten du. Horrelako berme batek **estaldura gehigarriak** eskaintzen ditu kasu desberdinetarako, hala nola produktuaren **lapurreta, galera edo haustura**.

Merkataritza-bermea ez da ezein kasutan legezkoa baino txikiagoa izango

Berme hori **idatziz** eta **euskarri iraunkorrean** formalizatu behar da. Gainera, zein produkturi dagokion, ematen duenaren izena eta helbidea, zure eskubideak, iraupen-epea eta erreklamatzeko bideak identifikatu behar ditu.



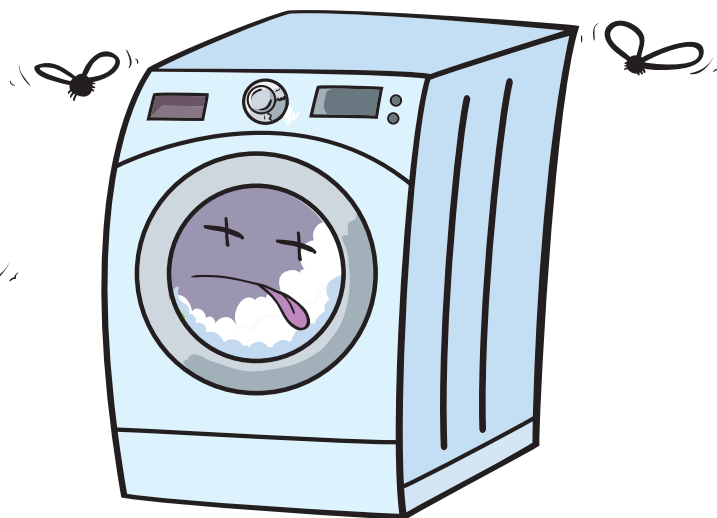
Gorde fakturak edo erosketa-frogagiria gutxienez, **2 urtez**. Zure bermea baliatzeko beharko dituzu

Nora jo behar dut bermea baliatzeko?

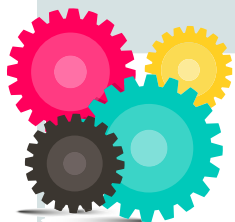
Produktua erosi duzun **establezimendura** joan behar duzu. **Ezinezkoa bada** (dendak itxi duelako, adibidez) edo zaila bada (bidaia batean erosi zenuelako), **enpresa fabrikatzailera** jo dezakezu.

Ez da arazoa konpondu?

Konponketak ez badu akatsa konpontzen, konponketa eskatu aurreko **eskubide berak** dituzu. Puntu horretara iritsita, produktua **ordeztea** eska dezakezu, aukera hori ezinezkoa edo gehiegizkoa ez bada. Kasu horretan, prezioaren **beherapen** bat edo **kontratuaren suntsiarazpena** eskatzea izango dira zure aukerak.



Bi urte baino gehiago igaro dira garbigailua erosi nuenetik, zer egin dezaket?



Bi urte baino gehiago igaro ondoren, produktua ez dago jada legezko bermealdian. Horrenbestez, une horretatik aurrera, zure kontura izango da edozein konponketa. **Laguntza Teknikoko Zerbitzuetan** egindako konponketek **gutxienez hiru hilabeteko bermea** dute produktua entregatzen den unetik zenbatzen hasita. Eskubide horrek egindako konponketa soilik hartzen du eraginpean eta gastu guztiak (laneskua, joan-etorriak, ordezeko-piezak, eta abar) biltzen ditu.

"Probatzen duenak errepikatzen du"



Kontsumobidek doako prestakuntzako zentroak ditu Gasteizen, Donostian eta Bilbon. Azken horren arduradunak bere arrakastaren gakoak berri ematen digu

Zer jarduera garatzen dituzue?

Programa zabala daukagu: tailerrak, hezkuntza-premia berezietan egokitutako tailerrak, hitzaldiak, familia-tailerrak, hezitzaileentzako jardunaldiak... Arreta indibiduala ere eskaintzen diegu hezitzaileei edo taldeen arduradunei. Gainera, **material didaktikoa uzten** dugu eta **infoteka** bat badugu, non edozein pertsonak kontsulta dezake kontsumoari buruzko informazioa ordenagailuetan.

Zein dira eskatuena?

Tailerrak, gaien aniztasun handia eskaintzen dugulako eta erabiltzen dugun **metodologia** gustatzen zaielako.

Kontsumoa zeharkako esparrua da, etengabe eguneratzen dena. Nola eguneratzen duzue tailerren edukia?

Entzute-lanak egiten ditugu zentroran etortzen diren pertsonekin gehien interesatzen zaizkien gaien inguruan, zalantza gehien eragiten dizkieten inguruan... Funtsezko beste puntuetako bat zentroran lan egiten dugunon prestakuntza da eta **Kontsumobideren webgunean** argitaratzen den informazioa.

Komunikabideen jarraipena ere egiten dugu kontsumoari buruzko berriak jakiteko eta alerta-sistemak daukagu.

Formatu eta teknologia berrietara egokitzeko aldituzue?

Horrela da. Egungoak izatea bilatzen dugu, bai edukietan, bai metodologietan. Ildo horretan, kontsumoan hezteko **jokoen** erabilera da gure prestakuntzaren oinarria. **Erreminta teknologikoak** erabiltzen ditugu dinamikak lantzeko. Arbel digital interaktiboa eta haren jarduera-programak oso erabilgarriak dira.

Zein da kontsumoko prestakuntzaren helburua?

Pertsonen merkatuan eskaintzen diren ondasun eta zerbitzuak **askatasunez eta erantzukizunez hautatzeko** gaitasuna garatu dezatela **ahalbidetzea** bilatzen dugu, elementu horiek erabili eta gozatzeko forma egokiak sustatuta.

Pertsona prestatuak = kontsumo arduratsua?

Bai. Kontsumoko prestakuntzak gure **eskubideak zein diren eta erantzukizunez** nola erabiltzen jakitea ahalbidetzen digu. Errosteko eta zerbitzuak kontratatzeke ohiturei ingurumen-balio eta balio sozial eta etikoak gaineratzea sustatzen du. Azken batean, kontsumo arduratsua batera garmatza.

Zein da zuen lanaren balorazio orokorra?

Positiboa. Urtero **kolektibo gehiagotara iristen gara eta pertsona gehiago prestatzen ditugu**. Probatzen duenak errepikatzen du, eta hori seinale ona da. Balorazioak oso onak dira, eta horrek lanean ilusioarekin jarraitzea bultzatzen gaitu, urtero **hobetzen** saiatuz zerbitzu on bat emateko. ■



Prestakuntza Zentroek prestakuntza-ekintzak eskaintzen dizkiete bigarren hezkuntzako bigarren zikloko, batxilergoko eta prestakuntza-zentroetako ikasleei, helduentzako prestakuntza-zentrotan, baita premia bereziak dituzten pertsonen, talde sozialei eta herritarrei oro har.



VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI 20-1.
945016600

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Zarategi pas. 82-84 bis
943022590

BILBAO

Nicolas Alkorta 2-1.
944032220

Hegaldi bat hartuko duzu? Ez zaitzatela lurrean utzi

Zure eskubideak erakutsiko dizkizugu, eta nola jokatu zure hegaldiarekin arazoak badituzu: atzerapenak, ezerezteak eta 'overbookinga'



Egunero gero eta jende gehiagok hartzen du hegazkina bere bidaietarako. Horregatik, **gorabehera** bat izanez gero zer egin behar den jakitea komeni da. 261/2004 zenbakiko EE Erregelamendua –aire-bidaiariei konpentsazioak eta laguntza emateko arau erkideak ezartzekoak, baldin eta hegaldietan ontziratzea ukatzen bazaie edo hegaldiak ezereztu nahiz atzerapen handiz irteten badira– arautzen dituen eskubideak honako helgaldietan aplikagarriak dira:

- ✈ Europar Batasuneko, Islandiako, Norvegiako eta Suitzako aireportuetatik irteten direnak.
- ✈ Europako Erkidegoko konpainiek kudeatutakoak, nahiz eta Europako Erkidegokoa ez den lurraldetik irten.
- ✈ Europako Erkidegokoak ez diren konpainiek kudeatutakoak eta EBtik EBko kide ez diren estatuatarantz irteten direnak.

Irteeretako atzerapenak. Zure eskubidea da:

📍 Zure eskubideei buruzko **informazioa** idazki bidez jasotzea.

📍 **Laguntza.** Janaria eta edaria, bi telefono-dei edo emailerako sarbidea eta, beharrezkoa izanez gero, beharrezkoak diren ostatu-gauak eta aireportuaren eta ostatu hartzeko lekuaren arteko garraioa. Eskubide hori bete beharrezkoa da honako atzerapen hauen kasuan:

- Bi ordu baino gehiago, gehienez 1.500 km-ko hegaldietan.
- Hiru ordu baino gehiago, EB barruko 1.500 km-ko hegaldietan eta 3.500 km-rainoko hegaldi oro.
- Lau ordu baino gehiago, 3.500 km-tik gorako hegaldietan.

📍 **Itzulketa**, atzerapena bost ordukoa edo hortik gorakoa izan eta ez bidaiatzeko erabakia hartzen



baduzu. Irteera-puntura itzultzeko hegaldi bate-rako eskubidea ere baduzu, ahalik eta azkarren.

Atzerapenak iritsieretan

Zure helmugara **hiru orduko edo hortik gorako** atzerapenarekin iristen bazara, **konpentsazio ekonomiko** bat eska dezakezu, betiere atzerapen hori ezohiko zirkunstantziek eragin ez badute, hala nola hegaldia eragozten duen eguraldi txarra, esaterako. Kalte-ordaina **250 eurotik 600 euro** bitartekoa izango da, hegaldiaren distantziaren arabera.

Ezerezteak

Informaziorako, laguntzarako (irteeran atzerapen bat gertatzen deneko baldintza beretan), **itzulketarako edo garraio alternatiborako** eskubidea duzu. Azken kasu horretan, honako hauen artean aukeratu ahalko duzu:

- Txartela itzultzea hurrengo zazpi egunetan.
- Zure helmugarainoko garraioa, lehenbailehen edo ondo datorkizun ondorengo egun batean.

Kompentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea ere baduzu, iritsieretako atzerapenekin bezalaxe.

Ontziratze-ukapena 'overbooking' edo gainerreserbagatik

Bolondresak eskatuko ditu konpainiak, hegaldia ez egiteko. Horretarako prest bazaude, zure erabakiaren baldintzak **negoziatu** ahalko dituzu. Bolondresa nahikorik ez badago eta ontziratzea **ukatzen** badizute, honako eskubide hauek dituzu:

Informazioa, laguntza, itzulketa edo garraio alternatiboa eta kalte-ordain bat. ■



BIDEO-JOKOAK - Edukien irudikapena (beldurra, sexua, drogak, eta abar)

Bideo-joko bat oparitu nahi dio 10 urteko nire ilobari. Nola dakit zein den egokia?

Bideo-jokoek **etiketak** eraman behar dituzte adingabeak beren adinerako desegokiak diren edukietatik babesteko. **PEGI kodeak** (Pan European Game Information) bideo-joko bat erabiltzeko behar den gutxieneko adinaren berri ematen du eta bideo-jokoan dagoen eduki mota jakinarazten du.



EROSKETAK - Saldoen salmenta

Galtza batzuk erosi ditut eta kreailera hautsita zuten. Dendan beste artikuluetatik bereizita zegoen, saldo-artikulu gisa adierazia. Erreklama al dezaket?



Hondatutako edo erabiltzen ez diren produktuak dira saldoak. Ohiko baldintzetan saldu ezin direnez, prezio merkeagoan eskaintzen dira. Enpresak nahitaez zehaztu behar ditu horrelako salmenta eragiten duten zirkunstantzia eta arrazoi zehatzak.

Saldoen salmentak ez baditu eraginpean hartzen merkaturatutako produktu guztiak, horrela eskaintzen diren artikuluek besteengandik fisikoki **bereizita** egon behar dute. Kasu horretan, erreklamazioa bidezkoa da soilik produktuak dendan informatutako taraz bestelako **akats edo hutsen bat badu**.

BIDAIA-ASEGURUAK - Bidegabeki aberastea

Bidaia bat egin dut eta, itzultzean, nire maleta galdu dute. Ekipaje-galeragatiko aseguru daukat. Jaso al dezaket aseguruaren kalte-ordaina eta aire-konpainiaren kalte-ordaina, edo soilik kalte-ordain bat jaso dezaket?

Ordenamendu juridikoak debekatu egiten du bidegabeki aberastea; hortaz, **pairatutako kalteengatiko kalte-ordaina jasotzeko** soilik izango duzu eskubidea, kontuan izan gabe guztizko kalte-ordain **batean** edo bi kalte-ordain **partzialetan** jasotzen duzun.



Kontsulta Iezoguzu

Egin itzazu kontsultak zure [Lurralde Zerbitzuan](#) edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus



Ez jarri eguzkitan!

Kontuz EGUZKIArekin

Babes itzazu haurrak bereziki



Nire azala askoz sentikorragoa da!

Kasu hauetan: haurdunaldian, atari zabalean lanean, familian minbizi aurrekariak, larruzaleko patologia...

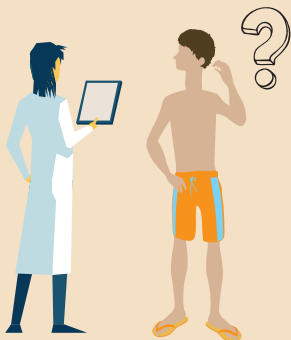


...saia zaitez eguzkitan ez jartzen edo babes handiko produktuak erabiltzen

...burua tapatu eta estal ezazu azala arroparekin

Sendagaiak hartzen badituzu...

Eguzkitan jartzeak nire azalean erreakzioren bat sor dezakeen galdetuko dut



Orezta edo orinak kolorez edo formaz aldatu dira? Kontsultatu espezialista bateri!



Zure azal fototipoaren araberako eguzkitako babesgarria erabili. Horretarako, etiketan erreparatu

- 1 Marka eta funtzioa
- 2 Informazio osagarria
- 3 Babes-indizea
- 4 Kopurua



- 5 Erabiltzeko modua eta kontuan hartzeak
- 6 Osagai zerrenda
- 7 Enpresaren izena eta helbidea
- 8 Sorta zenbakia eta iraugitze data

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 15 00

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