

TEKNIKA KOMERTZIALAK

Ohikoenak diren taktikak ezagutu eta presiorik gabe erosi

KREDITU AZKARRAK? ARGIBILI!

Estutasun ekonomikoen aurrean berehalako irtenbidea dirudite, baina "oro ez da urre"

ENBARGOA SAHESTEKO NEURRIAK

Baliabide nahikoak ez dituzten pertsonak hipoteka ordaintzeko eskura dituzten mekanismoak azaltzen dizkizugu

PALMA-OLIOA, kaltegarria da?

Ikus ezazu elikagai prozesatuetan hainbeste agertzen den osagai honek zergatik gero eta gaitzespen handiagoa eragiten duen

Sarrera

KontsumoBIDE Aldizkariaren 30. zenbakian honako gai hauei buruz hitz egiten dugu: palma-olioaren inpaktua, teknika komertzialak eta zailtasun ekonomikoak dituzten pertsonen euren etxebizitzaren exekuzioa saihestera zuzendutako neurriak.

Gainera, enpresa batek bere betebeharrak betetzen ez dituenean zer gertatzen den azaltzen dizugu. Era berean, kreditu azkarrak zer diren erakusten dizugu eta bat eskatu behar izanez gero, hainbat aholku erabilgarri eskaintzen dizkizugu.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Kreditu azkarrak? Argi ibili!
- › Palma-olioa, kaltegarria da?
- › Enpresen betebeharrak

13 Gaurko gaia

Teknika komertzialak

16 Prestakuntza

Ikasteko gogoak?

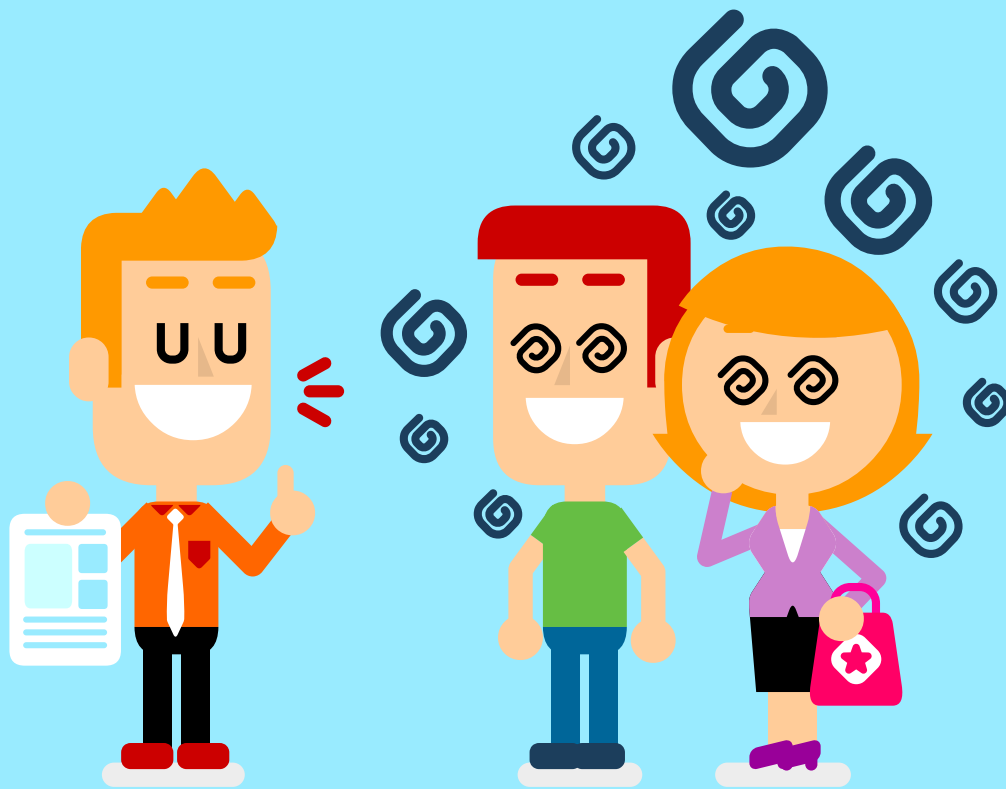
17 Araudia

Enbargoa saihesteko neurriak

18 Kotsultak

19 Infografia

Familia aurrezkoa



TEKNIKA KOMERTZIALAK

13

Zure erabakietan eragina izan dezaketen taktika batzuk azaltzen dizkizugu. Ikas ezazu nola antzematen diren presiorik gabe erosteko



KREDITU AZKARRAK?
ARGI IBILI!

8



PALMA-OLIOA,
KALTEGARRIA DA?

10



ENPRESEN
BETEBEHARRAK

12



ENBARGOA
SAIHESTEKO NEURRIAK

17



Ez didate erreklamazio-orria ematen; zer egin behar dut?

Establezimenduek erreklamazio-orria **doan** emateko betebeharra dute. Ez dizute eman nahi izan edota ez dute orririk eskuragai? Ez kezkatu. Administrazioan honako informazio hau biltzen duen **idazki** bat aurkeztu dezakezu:



- ✓ Erreklamazio-egilearen eta establezimenduaren datuak (izena, helbidea, NANA, telefono-zenbakia, helbide elektronikoa...).
- ✓ Gertaera non izan den eta honi buruzko xehetasunak.
- ✓ Zer lortu nahi duzun edo zer eskatzen duzun. Zer egin nahi duzun, argi eta zehatz: produktua itzuli, ordeztu edo konpondu; kalte-ordainik eskatzen duzun...
- ✓ Zer agiri edo froga eranstean dituzun: fakturak, tiketak, kontratuak, aurrekontuak, publizitate-liburuxkak... Gertatutakoa balioesten lagunduko dizute. Fotokopiak aurkeztea da onena eta jatorrizkoak zuk gordetzea.
- ✓ Erreklamazio-eguna eta sinadura.

Horretaz gain, espresuki adierazi dezakezu enpresak **ez zuela** erreklamazio-orririk edo **ez zizula eman nahi**. Horrelako kasuetan, autoritate bati dei diezaiokezu une horretan bertan, establezimendura etorri eta gertatutakoaren akta jaso dezan. Horrela, zer gertatu den frogatu ahal izango duzu gero. Jokamolde hori, hau da, erreklamazio-orririk ez ematea, **administrazioko arau-hauste** arin bat da, eta enpresari zehapen ekonomiko bat ordainarazteko bidea eman dezake.

Berriro aukeran ingelesezko kontsumo tailerrak!



laz izandako **harrera onaren** ondoren, Kontsumobidek ingelesez emango diren hainbat tailer antolatu ditu datorren ikasturterako. Publizitateari eta etiketa nutrizionalei buruz ematen direnez gain, **erosketarako** irizpideei buruzko hirugarren bat eskaintzen da ("Buying criteria").

Aurreikusitakoaren arabera, prestakuntza **urrian** eta **azaroan** emango da. Eskaintza 15 egunez eskura egongo da Kontsumobidek Bilbon, Gasteizen eta Donostian dituen

prestakuntza-zentroetan.

Tailerrak 14 urtetik gorakoen taldeei zuzenduta daude, hau da, DBHko bigarren ziklotik aurrerako ikasleentzat eta, oro har, helduentzat. Zalantzarik gabe, aukera ona dira **hizkuntza hobetzeko** eta aldi berean **kontsumoaren alorreko** oinarrizko arauak **ikasteko**.

Erreserba batzuk berretsita daude; beraz, ez itxaron gehiago eta informa zaitetz eskolen data zehatzei buruz!



VITORIA-GASTEIZ
945016600

formacion-araba@kontsumobide.eus



DONOSTIA
943022590

formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus



BILBAO
944032220

formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Telefonoaren tarifa igo didate!



Zerbitzuak hobetzeko **aitzakiarekin**, hainbat telefonia-konpainiak tarifak igotzea erabakitzen dute. Jakin behar duzu zuri aldaketa horren berri ematera behartuta daudela, gutxienez ere hilabete bat lehenago, eta kontratua **penalizatorik gabe** desegiteko eskubidea duzula jakinarazi behar dizutela.

Ez zaizu inolako abisurik iritsi? Irakurri fakturaren amaieran dagoen letra txikia, hor jartzen baitute **informazio** hori. Izapide horrekin **legea betetzen** dute, baina jende askok ez dio erreparatzen paragrafo txiki horri.

Prozedura horren ondorioz hainbat kontsumitzaile-erakunde Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalari (CNMC) eskatu diote prezio eta zerbitzuen politika

horien gaineko **kontrol handiagoa** izan dezala, elkarren artean oso antzekoak direlako.

Ez nago ados prezio-igoera horrekin

Abisua jaso baduzu, inolako penalizatorik gabe **konpainiaz aldatzeko** eskubidea duzu, iraunkortasun-aldian bazaude ere. Baina kontuan izan telefono- eta internet-lineak kontratatzeaz gain, **terminal bat epeka** erosi bazenuen edo mugikorraren **hausturaren aurkako aseguru**a sinatu bazenuen, zure operadoreak horregatik kopuru bat kobra diezazukeela, **zerbitzu gehigarriak** direla adieraziz.

Ez badizute lehendik informatu, **erreklamatu** zure operadoreari. Enpresak zure isiltasuna aldaketen onarpenetzat jotzen badu ere, zuri **aldaketa jakinaraztera behartuta** dago. Erantzunak ez bazaitu konbentzitzen, erreklamazio bat aurkeztu dezakezu Kontsumobiden edo Telekomunikazioen Erabiltzaileen Arreta Bulegoan.



BADAKIZU...?



100.000 euroko isuna Telefonicari

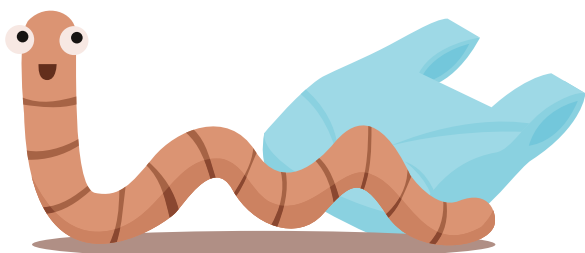


Kontsumobidek **100.000 euroko isuna** jarri dio Telefonicari, Movistar Fusión zerbitzuaren tarifa bere kabuz igo zuelako. Konpainiak 2012an zerbitzu hori merkaturatu zuenean, iragarri zuen sustapenaren prezioak **"azkenak eta betirako"** izango zirela. Publizitatean promesa hori egin arren, telefono-pakete hori kontratatu zutenek ikusi zuten euren fakturak 5 euro igo zirela 2015eko maiatzaren 5etik aurrera.

Tarifaren aldebakarreko igoera horrek Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legean bilduta dagoen "informazio edo publizitateari buruzko egitasun-beharra" **ez du betetzen**. Araudiak ezartzen du publizitatea era egokian egin behar dela, **inork ez dezan uste okerrik izan**, eta produktu edo zerbitzuek eskaintzen diren ezaugarriak bete behar dituztela. Kasu honetan, Movistar Fusiónen "azken prezioak eta betirakoak" ez ziren benetakoak, eta jendearengan uste okerra sortu zuten, tarifak betirako berdin jarraituko zuela uste baitzuten.



Zizare 'plastiko-jaleak' ez zaitzala erlaxatu: murriztu, berrerabili eta birziklatu



Planeta beteta dago botatzen diren eta ingurumenaren narriadura handitzen duten tonaka hondakin plastikoz. Greenpeacearen txosten baten arabera, urtero **8 milioi tona plastikok** itsaso eta ozeanotan amaitzen dute, Eiffel Dorrearen pisua 800 aldiz!

Arazo horri lotuta, Ikerketa Zientifikoen Kontseilu Nagusiaren (CSIC) ikerketa batek aurkitu du **argizariaren sitsa** (*Galleria mellonella*) hainbat **plastiko degradatzeko** gai dela, adibidez polietilenoa, arruntenetako bat dena.

Ondorengo ikerketetarako erronka biodegradazioa nola sortzen den detektatzea eta **maila industrialean ezartzeko** bideragarritasuna aztertzea izango da.

Aurkikuntza hori egin bada ere, sortzen duzun plastikoaz eta ingurumenean duen inpaktuaz **jabetu** behar duzu. Ingurunearekiko **kontsumo arduratsua** eta konprometitua egiteko jarraibideak hartzea ez da aukera bat dagoeneko, **betebehar** bat baizik.



Egin gogoeta eta lagundu zure planetaren jasangarritasuna handitzen:



MURRIZTU erabili eta bota egiten diren produktuen erosketan. Saihestu gehiegizko enbalajea duten produktuak.



BERRERABILI ahal den guztietan. Bilatu alternatibak poltsa edo botilei, aukera asko daude!



BIRZIKLATU plastikoa edukiontzi horian, ingurumenaren narriadura murriztuko da eta energia aurrezten lagunduko duzu.

Nola aurreztu daiteke energia labea erabiltzerakoan?



Labea oso lagungarria da sukaldean, baina era berean **energia gehien kontsumitzen** duen etxetresna elektrikoetako bat da. **Gehieneko errendimendua** atera eta energia-gastua txikiagotu nahi baduzu:



- ✔ **Irakurri** erabilera-jarraibideak, labe guztiak ez baitira berdinak.
- ✔ Aprobetxatu ahalik eta gehien bere **edukiera**, eta kozinatu ahal duzun guztia elkarrekin, baina gehiegi bete gabe.
- ✔ **Ez ireki** labearen atea martxan dagoenean: **beroa galtzen** da eta aparatuak energia gehiago behar du tenperaturari eusteko.
- ✔ Oro har, egosketa ordubetetik gorakoa bada, **ez** da beharrezkoa aldeztetik **berotzea**.
- ✔ **Hondar-beroa** aprobetxatu dezakezu, egosketa amaitu baino minutu batzuk lehenago labea itzaliz.
- ✔ Ondo **garbitzea** funtsezkoa da labeak bere efizientziari eusteko.
- ✔ Labea aldatu behar baduzu, begiratu **etiketa energetikoari** eta aukeratu efizienteena.

Biltegitratze digitala, zein aukeratuko dut?

Pentsatu al duzu inoiz zure **informazio pertsonal eta finantzarioaren** zati handi bat **digitalizatuta** dagoela? Argazkiak eta bideoak ordenagailuan edo telefono mugikorrean, fakturak eta ordainagiriak posta elektronikoan... **Non gorde behar da ez galtzeko?**

Hainbat aukera daude, baina **ez duzu bat bakarrik** hautatu behar. **Tresna nagusi** gisa, emango diozun erabilerara **egokitzen** den sistema aukeratu. Ondoren, gorde zure informazio eta dokumentu guztiak gutxienez ere sistema desberdin batean, eta ipini ezazu leku desberdinetan.



Online biltegitratzea alternatiba ona da sistema fisikoekin alderatuta (kanpoko disko gogorra, pendrivea, DVDa edo CDa). Google Drive edo Dropbox bezalako zerbitzuak jende askok erabiltzen ditu, informazioa **gordetzeaz** gain beste pertsona batzuekin **partekatzeko** edota hura edozein unetan eta lekutan eskuratzeko. Gainera **doako zerbitzu** bat eskaintzen du, baina **mugatuta** dago biltegitratze-erabilerari dagokionez. **Ordaintzeko** aukera dago, profesionalak eta enpresek asko erabiltzen dutena, **edukiera-mugarik gabe** eta kudeaketa-aukera aurreratuagoekin. Balioetsi ezazu zertarako erabiliko duzun eta aukera hau hautatzeak merezi ote duen.



Online biltegitratzeak gorakada handia izan badu ere, euskarri fisikoek ere badituzte abantailak. **Kanpoko disko gogorra** eta **pendrivea** erraz garraia daitezke, tamainaz txikiak direlako. Pendriveak biltegitratze-erabilerari mugatuagoa du disko gogorak baino. Diskoari dagokionez, gaur egun **1TB baino edukiera handiagoak** aurki ditzakezu informatika-gailuen edozein establezimendutan. Sistema hori **asko erabiltzen** da, informazioa leku fisiko batean gordetzea ahalbidetzen duelako. Askok pasahitza eta datu-zifratzea gaineratzeko softwarea eranstean dute, eta horrek asko **handitzen** du **segurtasun-maila** galera edo lapurreten kasuan.



Biltegitratze optikoko diskoak, adibidez **CDa** edo **DVDa**, zaharkituta daudela dirudien arren, **oso baliagarriak** izan daitezke beren informazioaren **hirugarren kopia** bat espazio txiki batean eduki nahi dutenentzat. Gainera, beste abantaila bat da birusek infektatzeko arriskurik ez dutela.

BI KOPIA izan LEKU EZBERDINETAN



Biltegitratze-sistema perfektua ez da existitzen, edozeinek **huts** egin dezake gutxien espero denean, edota deskuidu batean **galdu** eta esku txarretan amaitu dezake. Eta, tamalez, etxean sute bat baldin badago? Ziur asko eskertuko duzula bigarren kopia bat beste sistema batean (fisikoa edo digitala) eta beste leku batean edukitzea.

Kreditu azkarrak? Argi ibili!



Inoiz mikrokreditu bat eskatu behar izan duzu? Publizitateak estutasun ekonomikoaren aurrean berehalako irtenbide gisa eskaintzen dituen arren, dena ez dira abantailak

Fakturak ordaintzeko, hipoteka, autoa konpontzea... **ez zaizkizu ateratzen kontuak**. Baina telebista pizten duzu eta iragarki deigarri batek **400 euro** berehala lortzeko aukera eskaintzen dizu. Tentagarria!

Baina, **tranparik al dago?** Kreditu azkarrak edo mikrokredituak ez dira diruditena bezain abantailatsuak, eta horregatik funtsezkoa da finantza-produktu mota hori **aztertzea** eta ardura handiz balioestea.

Zer dira?

Kopuru txikiekin ematen den kontsumorako **kreditu edo mailegu pertsonal** mota bat da, eta bere ezaugarri nagusia da emateko beharrezkoak diren

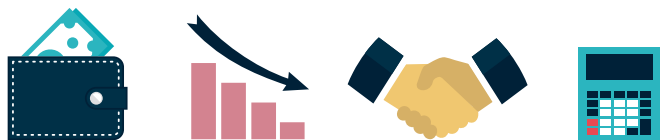


izapide eta kudeaketak erabat **murrizten** dituela.

Mailegu horiek, gainera, **berehala** ematen dira. Egoera ekonomiko estua baduzu edo gainzorpetuta bazaude, beharbada kreditu mota hori **aukera ona** irudituko zaizu hilabetea amaitzeko, zure soldatarekin erosi ezin duzun estraren bat erosteko edota ordaindu gabeko zorrak estaltzeko. Oso garrantzitsua da zuhurra izatea eta finantza-produktu hauen erakargarritasunak ez zaitzala harrapatu. Ondo pentsatu eskatu baino lehen eta **aztertu aukera eta ondorio guztiak**, irtenbide hori hartzeak zure arazo ekonomikoa larriagotu dezakeelako.



Pertsona berankorren erregistro batean bazaude eta mailegu bat behar baduzu, kontsultatu aukerarik ote dagoen hori ordaintzeko eta bankuarekin **zor-bateratzea** negoziatzeko



Berehalako mailegua, bat-bateko itzultzea

Itzultzeko epea oso **laburra** izaten da (30 egun gehienez) eta **interesa oso handia** (% 3.000ra iritsi daiteke). Era berean, **hirukoiztera** iritsi daiteke ez bada ordaintzen edo ordainketa atzeratzen bada, eta horrek gainzorpetze-egoera larria sor dezake, eta askoz zailagoa izango da egoera horretatik ateratzea.

Gainera, kontuan izan kreditu edo mailegu horiek eskaintzen dituzten enpresa, erakunde edo partikularrak, kasu askotan, **ez daudela Espainiako Bankuaren kontrolpean**. Gatazka bat gertatzen bada, ezin izango duzu erreklamatu erakunde ikuskatzaile horretan. ■

Kreditu azkar bat eskatzeko asmoa baduzu, kontuan izan aholku hauek:

INFORMA ZAITEZ kontratatu aurretik eta ondoren.

KONPARA itzazu dauden aukerak, egokiena aukeratzeko. **Alde handia** egon daiteke mailegua itzultzeko baldintzetan, batez ere ez ordaintze edo ordainketa atzeratzeen kasuetan.

IRAKURRI kontratuaren baldintzak eta **ez sinatu** ondo ulertzen ez duzun ezer. Ez hartu erabaki oldarkorrak eta kontuan izan ondorio guztiak ezer egin baino lehen.

% INTERESAK. **Erreparatu ongi** aplikatuko dizuten interes-tasari. UTBa (Urteko Tasa Baliokidea) adierazle fidagarria da, eta kreditu mota desberdinek konparatzen lagunduko dizu.

ZUHURTASUNA. Itzuli badezakezu eta nahitaez egin behar dituzun **gastu urgenteak** estaltzeko bakarrik eska ezazu, eta inoiz ere ez premia larrikoak ez diren gastu puntaletarako. Ez da gomendagarria, **inolako kasutan**, kreditu azkarretara jotzea ohiko finantzaketa modu gisa erabiliz: ez zaituz gainzorpetu, eta beste finantzaketa-bide batzuetara jo ezin duzunean bakarrik kontratatu.

IRUZURRAK. Hainbat enpresa kreditu mota hori behar duten pertsonak engainatzen saiatzen dira: ordainketak alde aurretik eskatzen dizkiete, berankorren zerrendetatik aterako dituztela promesten diete, eta abar. Egiazta ezazu mailegua eskatuko duzun erakundeak ospe ona duela.

PLANIFIKATU zure egoera ekonomikoa ez-ordainketak saihesteko eta gainzorpetzean ez erortzeko.



Palma-olioa, kaltegarria da?



Elikagaien industriak osagai horren erabilera orokortuak sortu duen polemikari aurre egin behar dio. Palma-olioa elikagai prozesatu askotan dago eta gaur egun hainbat erakunderen jomugan dago, osasunean eta ingurumenean eragin kaltegarriak dituela eta bere produkzioan giza eskubideak urratzen direla salatzen baitute

Produktuen etiketak irakurtzeko ohitura ona baduzu, beharbada ohartu zara palma-olioa **elikagai prozesatu** askotan dagoela: aurrez prestatuak, adibidez pizzak edo kremak; opil industrialak, galletak eta zerealak; saltsak eta igurtzeko produktuak; aperitiboak... Mundu osoan **gehien erabiltzen** den lehengaietako bat da. Batez ere elikagaietan eta kosmetikoetan egon arren, olio hori garbigaiei eta bioerregaiei ere gaineratzen zaie.

Baina, nondik dator izen exotikoa duen substantzia hori? **Landare-jatorriko** olio bat

da, palmondo afrikarraren (*Elaeis guineensis*) fruituetatik ateratzen dena. Modu masiboan landatzen da Asiako hego-ekialdean eta Hego Amerikako hainbat zonatan. Indonesiak eta Malaysiak produkzioaren % 86 kontzentratzen dute.

Ustiatzeko arrazoi nagusia bere produkzioaren **kostu txikia** da. Gainera, enpresek beste arrazoi batzuk dituzte osagai hori modu orokorrean gaineratzeko: **kontserbatzen laguntzen** du, zapore-emaila da eta, behin tratatu ondoren, elikagai asko egiteko testura egokia du.



Osungarritasun urriko gehigarria

Ikuspuntu nutrizionaletik, olio horrek **gantz asean** eduki handia du, eta **gehiegizko kontsumoa** osasunerako kaltegarria izan daiteke: kolesterol txarraren (LDL) igoera ekar dezake, gaixotasun kardiobaskularren arriskua handituz. Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) gomendatzen du gantz asean kontsumoa eguneko guztizko ahorakin kalorikoaren **% 10 baino gutxiagora mugatzea**.



➤ Osasuntsu egoteko, **ariketa fisikoaz gain**, garrantzitsua da **askotariko elikadura orekatua** jarraitzea. Aztertu zure ohiturak, eta zure dieta **osungarriagoa** izateko aldaketaren bat egitea komeni ote zaizun balioetsi ezazu.



Mehatxu ekologikoa



Palmondoa landatzeko 'garbitutako' lurra, Indonesian

Palmondoaren laborantzak ingurumen-kalteak eragiten ditu, adibidez **basoen deforestazioa** eta **biodibertsitatea galtzea**, animalia-espezietan autoktonoei kalte eginez euren habitat naturala suntsitzen delako.

Ondorio horiei **aurre egiteko**, Europako Parlamentuak ebazpen bat onartu du, eta bertan Europako Batzordeari eskatzen dio palma-inportazioetarako ziurtapen-sistema komun bat ezar dezala eta landare-olioen erabileraren **murrizketa sustatu** dezala 2020. urtean erabat ezabatu arte.



Giza eskubideak urratzea

Olio horren produktotik eratorritako ondorio kaltegarriak ez dira soilik ingurumenera mugatzen. Amnistia Internazionala erakundeak, 2016ko azaroan argitaratutako txosten batean, hainbat plantaziotan lan egiten duten pertsonen **lan-baldintzak salatu** ditu: haur-lana, soldata txikiak, substantzia kimiko toxikoekin kontaktuan egotea, eta lanaldi luzeegiak.



Palmondoaren fruituaren bilketa, Burundin



Etiketaren garrantzia

Araudiak, 2014az geroztik, enpresa fabrikatzaileak **behartzen** ditu produktuaren **etiketan** hura egiteko erabili den **landare-olio mota adieraztera** eta jatorria aipatzera: palma, ekilorea, oliba, eta abar. Jaten duzunak palma-olioa duen ala ez jakin nahi baduzu, etiketa irakurri besterik ez duzu. Gainera, behar duzun informazio nutrizionala aurkituko duzu bertan.

Palma-olioa **izen desberdinekin** ager daiteke: landare-koipea (palma), palma-gurina, palmiste-olioa, eta abar. Gainera, aceitedepalma.org webgunearen arabera, landaretik lortutako osagaien **200 balizko izen** edo gehiago daude, eta horrek **oztopatzen** du palma-olioa dutela antzematea. ■



Zer gertatzen da enpresek euren betebeharrak betetzen ez dituztenean?

Enpresa edo establezimendu batek arau-hauste administratibo bat egin izanaren zantzuak ikusten baditu Administrazioak, zehapen bat jar diezaioke

Ez dizute faktura eman ordenagailua konpondu ondoren? Etiketarik gabeko botila bat ardo erosi duzu? Erreklamazio-orria ez dizute eman izan nahi?

Produktuak merkaturatzen edo zerbitzuak egiten dituzten enpresek **betebehar batzuk konplitu** behar dituzte, kontsumitzaileen eskubideekin bat datozenak: produktu edo zerbitzu seguruak eskaintzea; etiketa-, aurkezpen- eta publizitate-arauak betetzea; faktura edo ordainagiria eta berme-dokumentua entregatzea; erreklamazio-orriak eskura izatea; publizitate ez-zilegia eta salmenta-metodo engainagarriak eta agresiboak saihestea...

Enpresak betebehar horiek **bete ez izanaren** zantzuak ikusten baditu Administrazioak, zehapen-prozedura bat izapidetu dezake gertakariak aztertzeko eta, bidezko bada, erakunde erantzuleari **zigor bat ezartzeko**. Zenbaitetan, Kontsumobide araudiaren ustezko urratze bat gertatu dela jakitun da kontsumitzaile baten erreklamazioari edota salaketa baten aurkezpenari esker; beste

batzuetan, ikuskapen-kanpaina baten bitartez aurkitzen du.

Gertakariak eta euren ondorioak nolakoak diren kontuan izanik, hiru arau-hauste mota daude: **arinak, larriak eta oso larriak**. Ez-betetze horiek, era berean, hainbat zehapen ekar ditzakete: arinak, 25.000 euro arteko isunekin; astunak, 150.000 euro arteko isunekin; eta oso astunak, 900.000 euro arteko isunekin.

Gainera, legeak aukera ematen du **beste zigor batzuk jartzeko**, adibidez salgaien konfiskazioa edo suntsipena, enpresa aldi baterako itxia bost urteko epera arte, edo administrazio-bidean irmoak diren arau-hauste astunetatik edo oso astunetatik eratorritako zehapenak publiko egiteko betebeharra.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeak, 49. artikulutik 65. artikulura arte, arau orokorreari, arau-hausteei eta zehapenei buruzko informazio osoa biltzen du. Sartu www.kontsumobide.eus webgunean eta **lortu xehetasun guztiak**. ■

TEKNIKA KOMERTZIALAK

Hauteman itzazu presiorik gabe erosteko

Enpresa askok diseinatutako teknika komertzialak baliatzen dituzte zu sinestarazteko eta produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatzeko. Horien eragina da zuk erabakiak ia konturatu gabe hartzea, ia gogoetarik egin gabe



Enpresek **gure erabakietan eragina** izateko mekanismoak erabiltzen dituzte, euren produktu eta zerbitzuen salmenta indartzeko. Horiek hautematen jakitea funtsezkoa da modu **kontziente** eta **arduratsuan** kontsumitu ahal izateko, premiagabeko presiorik gabe.

Ez duzu ahaztu behar teknika komertzialetan **pertsuasioa** dela nagusi, informazioaren gainetik. Konpainiak ez dizu soilik bere artikuluen ezaugarrien deskribapena eskaini nahi. Publizitatean, adibidez, produktuari lotutako **baliok** eta **emozioak** sustatzen saiatzen dira, eroatera animatzeko.



Helburu hori bera lortu nahi dute **salmenta-praktiketan**. Komertzialek hurbiltasuna eta zuzeneko harremana aprobetxatzen dituzte euren salgaien ontasunak erakusteko. Erabiltzen duten bitartekoa edozein motatakoa izan daiteke: aholkularitza establezimenduan bertan, **telefono-deiak, posta elektronikoa, etxerako bisita...** Zilegi den asmoa da, baina zenbaitetan okertu egin daiteke. Horixe gertatzen da teknika agresiboak erabiltzen dituztenean, **gogoeta egin gabe** eta **ia konturatu gabe** erostera bultzatzen zaituzten teknikak, alegia. Eta azkenean bizikleta estatiko bat erosten amaitzen duzu, non jarriko duzun edota erabiliko ote duzun jakin gabe, edota ordainpeko telebista kontratatzen duzu hura ikusteko denborarik ez duzun arren.

Asmo horiek lortzeko gehien erabiltzen diren tekniken artean saltzaileen kako-makoa nabarmentzen da: produktu edo **zerbitzuari buruz dakitena** aprobetxatzen dute benetan **behar ez duzun** zerbait gauza bikaintzat eskaintzeko. Pertsuasio mota hori ohikoa da produktu teknologikoen kasuan, hau da, ordenagailu, argazki-kamera edo telefono mugikorren kasuan. Gaia menderatzen ez baduzu oso gutxi ulertzen dituzun **hitz teknikoekin** deskribatzen dizute produktua. Normalki beraien irizpidean **fidatzeko** joera duzu.

Hala eta guztiz ere, erabaki bat hartu aurretik, hobe da produktu edo zerbitzuaren ezaugarriak **konparatzea**, zure benetako premietara **egokitzen** dela ziurtatzeko.

Era berean garrantzitsua da **"azken modeloa"** edo "jende guztiak erosten duen zerbait" eta antzeko tentalditan ez erortzea zuzenean. Funtsezkoena da zuk argi izatea produktuari zer erabilera emango diozun, eta benetan behar ote duzun aztertzea.

Zenbait kasutan baliteke zuk **presioa nabaritzea** "azkar erosi, ale gutxi geratzen direlako eta ez dakigulako gehiago noiz etorriko diren" edo "asko itxaroten baduzu, prezioak igo egingo dira" eta antzeko esaldiak entzuten dituzunean. Horrelako egoera batean, garrantzitsua da zure **emozioak kontrolatzea** eta produktua edo zerbitzua eskuratzeko aukera galtzeko beldurraren aurrean amore ez ematea. Beti daude aukera gehiago.

Iraunkortasuna beste ohiko taktika bat da. Saldu nahi dituztena ez bazaizu interesatzen, garrantzitsua da "ez" asertibitatearekin esaten ikastea, eta zure erabakia hasieratik argi eta garbi uztea. ■



Zure PREMIETARA gehien egokitzen den produktu edo zerbitzua
AUKERATZEKO eskubidea duzu. KRITIKOA eta ZUHURRA izan behar duzu:

1 Produktu bat erosi edo
zerbitzu bat kontratatu
baino lehen, **INFORMA
ZAITEZ** eta **EGIN
GOGOETA**

2 Ez zaitzatela harrapatu.
Ziurta ezazu kontatzen
dizutena **EGIA DELA**

3 **BALIOETSI EZAZU**
benetan behar ote
duzun eta erabiliko
ote duzun

4 Galdetu eta informa
zaitez **ALDAKETAK** eta
ITZULKETAK egiteko
aukerari buruz

5 **GORDE ITZAZU**
ordainagiriak. Bermea
baliatzeko eta behar
izanez gero erreklamazioa
egiteko beharko dituzu

6 Publizitatea beti da loteslea.
Gorde ezazu, balizko ez-
betetzeen aurrean **FROGA**
gisa baliagarria izan daiteke

Ikasteko gogo? Kontsumorako prestakuntzarekin bat egin!



Kontsumobidek, bere prestakuntza-eskaintzaren barruan, ikastetxeetara bideratutako programa bat dauka. Tailer ugari dituzu aukeratzeko!

Gero eta jende gehiago hurbiltzen ari da kontsumo arduratsuan oinarritutako bizimodura, baina oraindik **bide luzea** dugu egiteko. Kontsumoaren Euskal Erakundeak horren garrantziari buruz ohartarazi nahi du gizartea. Horretarako, **doako prestakuntza-programa** batzuk ditu, adibidez **ikastetxeetan** egiten dena. Bertan hainbat **tailer eta zerbitzu** aurki ditzakezu zure eskolarako. Gehiago ikasteko gogoz geratuko zarete!

Parte hartu al dezaket?



Lehen Hezkuntzako edo DBHko lehen zikloko **irakaslea** bazara, zure ikasleentzako tailerrak eska ditzakezu. Kontsumobidek zuen ikastetxea bisitatuko du, kontsumitzaile gisa dituzuen eskubideak modu **ludiko, aktibo eta parte-hartzailean** azaltzeko. Hainbat gairi buruzko **18 tailerren** artean aukera dezakezue: elikadura, kontsumo jasagarria, jokoak eta jostailuak, publizitatea, segurtasuna, erosketak, eta abar. Beste hainbat onuraren artean, **elikadura-ohitura osasungarriak** eskuratuko dituzue; **murriztu, berrerabili eta birziklatzeko** modu desberdinak ikasiko

dituzue; publizitate-iragarkiak aztertu ondoren **erabaki** kritiko eta arrazoigarriak hartzeko gai izango zarete. Harrituta geratuko zarete eskura dituzuen aukerekin!

Gainera, **aholkularitza pedagogikoko** zerbitzu bat eskaintzen dizuegu: tailerrei eta kontsumo arduratsuari buruzko kontsultei arreta eskaintzen diegu eta zalantzak argitzen ditugu. Era berean proiektu europarrei, lehiaketei edo webgune interesgarriei buruzko informazioa eta tailerretarako material didaktiko lagungarria eskuragarri dituzue.

Gurasoek ere parte har dezakete, tailer praktikoak eginez, seme-alabei kontsumo arduratsua egiten laguntzeko.

Programan parte hartzeko **betekizun** batzuk bete behar dituzue. Hauek dira horietako batzuk: hiru gela erabilgarri izatea beharrezkoak diren baliabideekin (Internet, proiektagailua, eta abar) eta ikasle talde bakoitzeko gutxienez ere bi tailerren eskaera egitea. **Kontsulta** itzazue denak www.kontsumobide.eus helbidean eskura duzuen "Prestakuntza Ikastetxeetan" programaren liburuxkan. ■



Ikastetxeek ikasturte honetarako tailer-eskaera egiteko epea irailaren 29an amaitzen da. Ahaztu egin bazaizu edota eskura dauden datak zuretzat egokiak ez badira, ez kezkatu, gure prestakuntzari buruzko informazio gehiago duzu webgunean.



6/2012 Errege Lege Dekretua, martxoaren 9koa, baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzkoa

Nola aurre egin hipotekari, ekonomikoki bolada txar bat igarotzen ari bazara

Neurriak eskuratzeko eta etxebizitzaren exekuzioa saihesteko, finantza-erakundeek jardunbide egokien kode bati atxikita egon behar dute

Arazo ekonomikoak jasaten ari zarenean badaude ohiko etxebizitzaren **enbargoa saihesteko** mekanismoak. *Baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzko martxoaren 9ko 6/2012 Errege Lege Dekretuak*, **bazterkeria-muga** deitutakoan dauden eta hipoteka-maileguaren ordainketei aurre egin ezinik dabilzan pertsonentzako hainbat irtenbide biltzen ditu. Irtenbide horietako edozein eskuratu ahal izateko beharrezkoa da banku-erakundea **jardunbide egokien kode** bati atxikita egotea, modu boluntarioan gainera.

Onuradunak

Bazterkeria-mugan dauden eta ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteka batekin bermatuta dagoen mailegu edo kreditu bat duten **zordunak**. Era berean, bere **fidatzaile eta abal-emaileetara** hedatzen da.

Kodeak **hiru neurri** ezartzen ditu: zorra berregituratzea, kita bat emateko aukera eta, azkenik: etxebizitza ordainean ematea, etxebizitza bi urtez alokatzeko aukerarekin.

Hona hemen bete behar diren betekizun arruntetako batzuk:

➤ Arauak urteko **muga ekonomiko** bat ezartzen du. Oro har, familia-unitatea osatzen duten pertsona guztien diru-sarrerak **ez dute gainditu** behar urteko hamalau pagako Eragin Anitzeko Errenten Adierazle Publikoa (IPREM) halako 3ko muga. Muga hori IPREMaren balioa halako lau edo bostera handitu daiteke bere kideetakoren batek **desgaitasun edo gaixotasun** motaren bat baldin badu.

➤ Aurreko lau urteetan, familia-unitateak bere egoera ekonomikoetan edo familiakoetan **aldaketa esanguratsua** jasan behar izan du.

➤ Hipoteka-kuotak familia-unitatearen **diru-sarrea garbien % 50etik gorakoa** izan behar du, edo % 40tik gorakoa kideren batek % 33ko desgaitasuna edo handiagoa deklaraturik baldin badu edota mendekotasun, gaixotasun edo lan egiteko ezintasun egoera iraunkorra pairatzen badu.

Kitak eta ordainean emateak **baldintza gehigarri** batzuk betetzea eskatzen dute.

Nortzuk osatzen dute familia-unitatea?

Zordunak, legez banandu gabeko **ezkontideak** edo inskribatutako izateko bikotekideak eta etxebizitzan bizi diren **seme-alabek**, horien adina edozein dela ere, **tutoretza, zaintza edo familia-harrerako** harreman batengatik lotuta daudenak barne.

Neurri horietako edozein **eskatzeko**, zordunek finantza-erakundearekin **harremanetan** jarri behar dute, eta hainbat dokumenturen bitartez **egiaztatu** behar dute Errege Lege Dekretuan biltzen diren betekizunak betetzen dituztela.

Neurri horietara biltzeko betekizun eta prozedurei buruzko **informazio guztia** lor dezakezu www.kontsumobide.eus webgunean. ■



* Gobernuak Estatuko Aurrekontu Orokorretan ezarritako erreferentzia-indize bat da IPREM, eta laguntzak eta diru-laguntzak eskuratzeko gehieneko diru-sarrerak finkatzen ditu. 2017an, hileko zenbatekoa 537,84 euro da.



TELEFONIA MUGIKORRA - Tarifakzio gehigarriko zerbitzuak harpidetzea

? Eman al dezakete nire izena harpidetza-zerbitzu batean nire baimenik gabe?



Ez. Zerbitzu mota hori kontratatzeko SMS mezu bat bidali behar da zerbitzua eskaintzen duen enpresara, adierazi digun **gako-hitza** idatziz (normalki: "ALTA"). Ezinbestekoa da zure **berrespena**; enpresak mezu baten bidez eskatuko dizu.

ERREKLAMAZIOA - Beste probintzia batean erreklamaturako enpresa

? Bizkaikoa naiz eta Alacanten auto bat erosteko erreserba egin nuen. Kontzesionariora iristerakoan, ibilgailua ez zetorren bat deskribapenarekin. Esan zidaten seinalea bi egun barru itzuliko zidatela, baina ez zidaten itzuli. Nire probintziara itzuli naiz; Alacantera joan behar dut erreklamazioa jartzera?

Erreklamazio-orria gatazka sortu den **establezimenduan bertan** edota zure bizilekuko **kontsumitzaileen arretarako bulego** batean bete dezakezu.



BIDAIAK - Ezerezteak eta itzultzeak

? Bidaia konbinatu bat (garraioa eta ostatua) aseguratik gabe kontratatu dut, baina ezusteko baten ondorioz bidaia ezereztu behar dut. Agentziak dirua itzuli behar al dit?

Bidaia **bertan behera utzi** ahal izango duzu, nahiz eta segururik ez izan. Alabaina, **kalte-ordain** bat ordaindu beharko duzu, kudeaketa-gastuengatik, eta ezeztatzeengatik, baldin badaude. Penalizazio bat ere ordainduko beharko duzu, noiz jakinarazten duzun unetik kalkulaten dena:

- ▶ Hamar egun gehiago eta hamabost baino gutxiago: bidaiaren guztizkoaren % 5.
- ▶ Hiru eta hamar egun bitartean: % 15.
- ▶ Irteera aurretiko 48 orduen barruan jakinarazita: % 25.

Ezinbesteko kasu batengatik bada, adibidez zuzeneko senitarteko baten gaixotasun larria eta ustekabekoa edo heriotza, ez duzu ezer ordaindu beharko.



Kontsulta Iezaguzu

Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus

Familia AURREZKIA



Egin ezazu aurrekontu bat diru-sarrera eta gastuekin, zure ekonomiaren kontrola izateko



+ DIRU-SARRERAK



✓ Etxebizitzan bizi zareten pertsona bakoitzaren **soldata** eta balizko **ezohiko diru-sarrerak** hartu barnean.

- GASTUAK

✓ Finkoak eta beharrezkoak



Alokairua, hipoteka, komunitatea, hezkuntza, elikadura, ura, elektrizitatea, garraioa... Batzuk aldakorrak izan ohi dira, eta beraz, kontsumo neurrizkoagoa eta kontrolatua eginez gero gastuak **murritz**u ahal izango dituzu.

✓ Noizbehinkoak eta bazter uzteko modukoak



Aisia eta **astialdira** bideratu ohi dira, adibidez jatetxeak, bidaiak, zineko sarrerak, zaletasunak, eta abar. Gastu horiek **murriztu** edo ezabatu egin ditzakezu behar izanez gero.

✓ Ezustekoak



Ustekabean sortzen dira, adibidez etxeko konponketak, autoaren matxura bat edota medikugastuak.

! Erreparatu *inurri-gastuei!*

Ordaintzen diren eta askotan inor ohartu gabe igarotzen diren **kopuru txikiak** dira. Kafe bat, kaña bat, txikle bat... Kopuru garrantzitsuak batu ditzakete, zure aurrekontua desorekatzeko moduan. Idatz itzazu, beharrezkoak ez direnak aurkitzeko!



! Kontuz *oporrekin eta gabonekin!*

Garai horietan ohiz kanpoko gastu asko sortzen dira, eta zure ekonomia desegonkortu dezakete. **Jar ezazu muga** bat, kontrolatuta izan ditzazun. Bestalde, zure aurrezkien zati bat horrelako gastuetara bidera dezakezu.



↓ AURREZKIA



✓ Sar ezazu gastu finko bat bezala. **Erreserba ekonomiko** bat edukitzea zuretzat lagungarria izango da ezustekoei lasaiago aurre egiteko eta nahi duzuna lortzeko: bidaiak, auto bat, ikasketak eta abar.

*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