



kontsumoBIDE

ALDIZKARIA

32. zk MAIATZA-ABUZTUA 2018

www.kontsumobide.eus

AUTOBUSEKO BIDAIK

Zure eskubideak zurekin doaz:
zeintzuk diren azalduko dizugu

GEHIGARRIAK: BEGIRA ZER JATEN DUZUN!

Substantzia horiek elikagaien etiketetan
nola ezagutu erakutsiko dizugu

DATU PERTSONALEN BABESA

Ezagutu zeintzuk diren Europako
araudi berriaren berritasunak

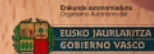
MUGIKORRAREKIN ORDAINDU: DIRU-ZORRO BERRIA

Ezagutu zure telefonoarekin erosketak
egin ahal izateko aplikazioak eta tresnak



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EUSKO JAURLARITZA
GOBERNO VASCO



4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Gehigarriak: begira zer jaten duzun!
- › Mugikorrekin ordaindu
- › Ibilgailuak konpontzeko tailerrak

13 Gaurko gaia

Autobuseko bidaiak

16 Prestakuntza

Focus Group eta Case Study

17 Araudia

Datu pertsonalak babesteko neurri berriak

18 Kotsultak

19 Infografia

Sasoiko bertako produktuak





AUTOBUSEKO BIDAIK

13

Zure oporrak prestatzen ari zara? Europar Batasunean barrena bidaiatzeko autobusa aukeratzan baduzu, jakin ezazu zure eskubideak ere zurekin doazela.



GEHIGARRIAK:
begira zer jaten duzun!

8



MUGIKORREKIN
ORDAINDU

10



IBILGAILUAK
KONPONTZEKOTAILERRAK

12



DATU PERTSONALEN
BABESA: NOBEDADEAK

17



Kontzertu eta jaialdiak: sarrerak erosteko gomendioak



Badator eguraldi ona, eta harekin batera, **aisialdian jendeak gehien eskatzen duen aukeretako** bat: kontzertuak eta musika jaialdiak. Zu ere jaialdizalea bazara eta sarrerak Internet bidez erosteko asmoa baldin baduzu Bilbao BBK Live, Azkena Rock Festival jaialdira edo ezinbesteko hitzorduren batera joateko, gomendatzen dizugu **webgune ofizialetan** erostea, horrela ez duzu ezustekorik izango. Azkenean webgune **ez ofizial** bat aukeratzen baduzu, honako jarraibide hauek kontuan hartzea gomendatzen dizugu:

🎵 Erreparatu ea webak sarrerak **zuzenean saltzen** ote dituen, edo partikularren arteko **truke-plataforma** moduan funtzionatzen ote duen. Kasu horretan, orriak bere erantzukizuna muga dezake arazoren bat izanez gero.

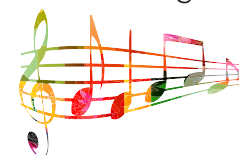
🎵 Egiaztatu enpresaren helbidea eta irakurri **baldintza orokorrak**: informazioa bilatu ea sarrerak ezeztatu edo aldatzeko aukera ote duzun jakiteko, edo ea konpainiak salmenta-baldintzak aldatzeko eskubidea gordetzen ote duen, esaterako.

🎵 Sarrera beste herrialde bateko webgune batean erosten baduzu, bila ezazu **zein legedi aplikatuko** den eragozpenen bat izanez gero. Baita zein auzitegitara jo beharko duzun ere salaketarik jarri nahi izanez gero.

🎵 Egin erosketa **presiorik gabe**. Ez egin jaramonik honelako mezuei: "sarreraren % 90 baino gehiago saldu dira" edo "eskaria oso handia da". Helburu bakarra zuk azkar jokatzea da, pentsatu gabe.

🎵 Ordaindu baino lehen, erreparatu ongi ea **azken prezioa** den edo, gero, BEZa edo bestelako gastu estraren bat gehitu beharko diozun. Ez sartu zure txartelaren datuak ziur egon arte.

🎵 Arazoren bat baduzu, jar ezazu **erreklamazioa**.



Kontsumitzailea al zara?

Askotan aipatzen ditugu kontsumitzaileak, baina **zerk bihurtzen zaitu** kontsumitzaile?

✅ Kontsumitzailea zara, **partikular gisa**, ondasun higigarriak, higiezinak, produktuak edo zerbitzuak erosten edo erabiltzen dituzunean, zu zeu bazara **azken hartzailea**. Betiere enpresa batek, profesional batek edo administrazioak eskaintzen badizkizu, zuzenbide pribatuko jardunean. Horixe dio EAEko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatuaren 6/2003 Legeak.

❌ Alabaina, **ez zara** kontsumitzaile -eta ez dituzu izango dagozkizun eskubideak-baldin eta produktu edo zerbitzu bat erosi edo **produkzioko, merkaturatzeko edo zerbitzuak emateko** prozesu batean sartzen baduzu, nahiz eta ekintza horrekin zuk zeuk zuzeneko etekinik ez atera.

Telefono bat erosten baduzu zuk, **partikular moduan**, erabiltzeko



Telefono bat erosten baduzu **zure enpresarako**




Ez ireki e-mail hau! Nola bereizi mezu arriskutsuak





Antibirusak **milioka mezu elektroniko arriskutsu** detektatzen dituzte hilero, baina bat edo beste zure sarrerako ontzira irits daiteke. Zure ekipoa **infekziorik** izan nahi ez baduzu, informazio konfidentziala **lapurtzerik** ez baduzu nahi, edo zure diru-zorroak **ondorio tamalgarririk** izatea nahi ez baduzu, egin kasu gomendio hauei:

Mezu arriskutsuak detektatzeko zantzuak


 **Igorlea.** Mezua bidali dizuna ezezaguna bada, ez fidatu. Ezaguna bada, kontuz ibili. **Espero al zenuen e-mail hori? Ba al du zentzurik?** Kontuan izan, batzuetan, birusak igorlearen posta kutsatzen duela eta **automatikoki** bidaltzen diela mezu maltzurra haren kontaktu guztiei.


Enpresa ezagunen baten izena erabiltzean datza zibererasoa, komunikazio ofiziala jasotzen ari zarela **sinestarazteko**. Arreta handiz aztertu edukiaren xehetasun guztiak.


 **Testua.** Idazkera ez da oso ulergarria izaten eta ortografia-akatsak izan ditzake. Batzuetan, esamolde inpersonalak erabiltzen dituzte, hala nola "erabiltzaile hori" edo "jauna/andrea". Kontuz ibili zure izena erabiltzen duten mezuekin: horiek ere automatikoki sortuak izan daitezke.


 **Gaia.** **Larrialdi-kutsua** ematen diote mezuari datu pertsonalak eskatzeko. Eta **ondorio kezkgarriren** bat aipatzen dute; esaterako, isuna jartzea. Halaber, **irreal**a eman dezakeen mezua ere helaraz diezazuke, hau

da, konpentsazio ekonomiko bat lortuko duzula hitz ematea: "lehiaketako saria irabazi duzu" edo "milioi askoko herentzia bat jaso duzu".

 **Datu pertsonalak.** Enpresek edo bankuek **ez dizute inoiz eskatuko** zure erabiltzaile-izenari, zure pasahitzari edo zure txartel-zenbakiari buruzko informaziorik mezu elektroniko bidez.

 **Erantsitako agiriak.** Erne jarrazi beharko zintzuketeluzapen hauek dituzten fitxategiek: .exe, .com edo .bat. Adi, batzuetan, luzapen ohikoagoak ere ager daitezke: .doc edo .pdf. Zalantzarik izanez gero, ez ireki.

 **Estekak.** Zenbait URL helbidek itxuraz benetakoak ematen dute, baina **gezurrezko helbideak ezkututzen** dituzte. Hori jakiteko, pasa ezazu saguaren erakuslea helbidearen gainetik, klik egin gabe, eta jatorrizko URL helbidea agertuko zaizu. Laburtutako esteka bada –esaterako, Bitly–, estekak luzatzeko zerbitzuren bat erabili: <https://unshorten.me>.

 **Ez erantzun mezuei.** Erantzuten baduzu, zure helbidea benetakoa dela egiaztatuko diezu eta zure **datuak eskuratzeko aukera** emango diezu. Ez birbidali mezuak, e-mail arriskutsuen katerik sor ez dadin.

Gogoratu:



Babestu zure gailua **antivirus** batekin eta **egunera** itzazu sistema eragilea, aplikazioak, nabigatzaileak, eta abar. Hartara, mezu elektroniko arriskutsuak jasotzeko aukera txikiagoa izango duzu. Dena den, erne ibili beti, eta susmorik txikiena izanez gero, jarri harremanetan mezuaren igorlearekin baina **beste bide bat** erabilia:

Ezagutzen al duzu?

Dei lezaiozu 

Enpresa bat al da?

Sartu enpresaren web ofizialean eta bilatu harremanetarako datuak 



Hozkailuarekin energia aurrezteko trikimailuak

Hozkailua da etxean **elektrizitate gehien kontsumitzen** duen etxetresna elektrikoetako bat, **beti martxan** baitago.

Energia aurreztu nahi baduzu, **kontuan hartu**:



Erreparatu hozkailuaren **etiketa energetikoari**. A+++ klasekoak efizienteagoak dira eta fakturan gehiago aurreztu ahal izango duzu.



Hozkailuaren tamaina eta prestazioak aukeratzeko garaian, emango diozun **erabileraren arabera** egin ezazu.



Aukeratu **no-frost** modeloak, izotza sortzea saihesten dutenak.



Ez ipini hozkailua **bero-iturri** batetik hurbil, hau da, labearen edo erradiadore baten ondoan. Energia gehiago behar izango du barrualdean tenperatura egokia izateko.



Instalatzekoan, **atzeko aldetik aireak zirkulatzeko** tokia izan dezala, eta utzi tarte bat goian edo alboetan, aire beroa ateratzeko.



Doitu termostatoa fabrikatzailearen argibideei jarraituz. Hozkailuan gordetzen dituzun elikagaiek ez dute behar 5 gradutik beherako tenperaturarik, eta izozkailuan -18 gradutan kontserba daitezke.



Ireki atea soilik **beharrezkoa denean** eta ahalik eta denbora gutxienean. Irekitzen duzunean, barruko tenperaturak gora egiten du eta hozkailuak **energia gehiago behar** du lehengo mailara berriro iristeko.



Elikagai beroak sartzen badituzu, hozkailuak energia gehiago kontsumitzea eragingo duzu. Hozkailuan sartu aurretik, itxaron **hoztu** arte.



Kendu izotza noizean behin. 3 milimetro lodiko izotz-geruza batek energia-kontsumoa % 30 ere areagotu dezake. Handik gutxira izotza agertzen bada berriro, baliteke atea hermetikoki ez ixtea.



Egiaztatu **ateetako gomak** egoera onean daudela.

TRIKIMAILUA: jarri *orri bat* gomen artean, eta itxi atea. Paperari tira egitean *erraz ateratzen* bada, ez du hermetikoki ixten.



Mantentze- eta garbiketa-lanak behar bezala eginez gero, hozkailuaren bizitza-baliagarria luzeagoa izango da eta energia aurreztuko duzu. Garbitu atzeko sareta, gutxienez, urtean behin.



Denboraldi luze batez etxeak hutsik egon behar badu, **hozkailua hustu, garbitu eta atera entxufea**. Alferrikako gastua saihestuko duzu.

Zer egin enpresa batekin arazoren bat izanez gero



Zapatilak erosi dituzu, baina jantzi dituzun bigarren aldiaren zolaren zati bat bidean galdu zaizu. Kasu horretan, ohikoena izaten da dendara joatea zer gertatu zaizun azaltzeko eta konponbide bat eskatzeko. Baina, batzuetan, gerta daiteke dendariarekin **akordiorik ez lortzea** eta erositakoa itzultzeko edo ordaindutako dirua berreskuratzeke aukerarik ez ematea. **Zer egin dezakezu egoera horren aurrean?**

Bada **gatatzak konpontzeko** sistema simple bat, doakoa dena: **kontsumoko arbitrajea**. Baliabide arin eta eraginkorra da (gehienez 90 eguneko epean erabaki bat hartzen da). Prozedura hori **borondatezkoa** da, baita **loteslea** ere.



Gatatzak arbitraje bidez konpontzeko konpromisoa hartu duten enpresek **bereizgarri ofiziala** izaten dute ikusgai erakusleioan. Dena den, Euskal Autonomia Erkidegoan

atxikitako enpresen zerrenda kontsulta dezakezu webgune honetan: www.kontsumobide.eus.

Baina, **nola eska dezakezu arbitrajea?** Eskaera-orrria bete eta hemen aurkeztu behar duzu:

- Kontsumobide
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)
- Kontsumitzaileen Elkarteak
- Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Enpresa arbitraje-sistemari atxikita baldin badago jada, lehenik **bitartekotza** egongo da **akordio** batera irits zaitezten. Ez baduzue akordiorik lortzen, arbitraje-prozedura abiaraziko da.

Enpresa ez badago atxikita, arbitraje-sistema onartzera **gonbidatuko** da. Ez badu onartzen, eskaera artxibatu egingo da eta auzitegietara jotzea izango da zure aukera bakarra.


Seme-alaben bizitza sare sozialetan partekatzeke moda

Zuen azken oporraldian alabari ateratako argazkiak Facebook-en, semea izozkia jaten aurpegia zikin-zikin duela Instagram-en, baita lehenengo ekografia ere. **Zure burua identifikatzen duzu?**

Egun, haurren bizitza sare sozialen bitartez partekatzea **ohikoa** da, baina denok ez gara jabetzen 'Sharenting' egiteak (argazkiak partekatzearen moda) dakartzan **arriskuez**. Baliteke irudi horiek Google-n agertzea urte asko igaro ondoren, eta agian **gutxien espero** duzun horren eskutara irits

daitezke. Adibidez, enpresa bat zure alabari edo semeari buruzko informazioa bilatzen ari bada sarean, bertan lan egiteko elkarrizketa bat egin ostean.

Horregatik, garrantzitsua da Interneten argitaratzen duzun informazioa nork eskura dezakeen jakitea, baita informazio hori **nola kontrolatu** jakitea ere. Gainera, ez ahaztu **intimitatea izateko eskubidea** pertsona guztiontzat berdina dela.



🔔 Konfiguratu pribatutasunaren **ezarpenak**. **Zuk erabaki** nork nahi duzun zure argazkiak ikustea.

🔔 Ez igo **adingabea biluzik** agertzen den argazkirik, nahiz eta hondartzan edo bainuontzian izan.

🔔 Ez eman pistarik **kokapena** ahalbidetzeko.

GEHIGARRIAK

Begira zer jaten duzun!



Koloratzaileak, antioxidatzaileak, kontserbagarriak, zapore-emaileak... elikagaien gehigarrien talde garrantzitsuenetako batzuk dira. Etiketetan nola ezagutu ditzakezun azalduko dizugu.

Elikagaien gehigarriek **ez dute produktua aberasten** nutrienteei dagokienez; produktuaren kalitateei **eusteko edo hobetzeko** erabiltzen dira, edo bestela, transformazio-prozesuan galdu dituztenak berreskuratzeko. Badira **hainbat motatakoak**: elikagaiari aroma edo kolorea ematen diotenak; zaporea indartu, nabarmendu edo areagotzen dutenak; testura hobetzen dutenak; elikagaiaren bizitza baliagarria luzatzeko direnak... Gehienak seguruak dira, baina **den-denak ez dira beharrezkoak**. Gainera, hainbat gehigarri osasunarentzat kaltegarri ere izan daitezke gehiegi kontsumitzen badira. Beraz, gehigarriak dituzten elikagaien **kontsumoa mugatzea** gomendatzen da.

Baina, nola bereiz daitezke?

Europar Batasunean erabiltzen diren gehigarri guztiek ebaluatuta eta baimenduta egon behar dute. **Seguruak** izan behar dute erabili ohi diren kantitateetan, eta **zer eginkizun** betetzen duten adierazi behar dute.

Legez, **etiketan aipatu** egin behar dira. Horregatik da hain garrantzitsua erosten dituzun produktuen etiketetan agertzen den informazioari erreparatzea. Gehigarriak **kode** baten bidez adierazten dira: E letra eta jarraian 3 edo 4 zenbaki agertzen dira, baina soilik **izena** ere ager daiteke (azido zitrikoa, edo kaltzio karbonatoa, esaterako).



E letrak bermea ematen du gehigarri horrek Europar Batasunean erabiltzeko onartua izan dela, **segurtasun-kontrolak** gaingitu dituelako.

Lehen zenbakiak gehigarriari dagokion **kategoria** adierazten du. Horrela, bada, E 1XX koloratzaileak dira, eta E 2XX kontserbagarriak.

Bigarren zenbakia familiari dagokio. Koloratzaileen kasuan, zer kolore den eta antioxidatzaileen kasuan, zer talde kimikotakoak diren.


Gainerako zenbakiak substantzia **identifikatzeko** erabiltzen dira.


Amonio karamelua E 150c


Aluminioa E 173

Maltitolak E 965

Hona hemen gehigarri ohiko batzuk:

 **Koloratzaileak:** elikagai bati kolorea ematen dioten substantziak, dela kolorerik ez zuelako, dela prestatze-prozesuaren faseren batean kolorea galdu zuelako.

 **Antioxidatzaileak:** Elikagaia ez oxidatzeko edo herdoiltzeko eta zenbait propietate ez galtzeko erabiltzen dira, hala nola kolorea eta itxura.

 **Edukoratzaileak:** elikagaiei zapore gozoa emateko erabiltzen dira.

Naturala edo gehigarriekin?

Aukerarik **osasungarriena** elikagai naturalak eta **gehigarri artifizialik gabekoak** kontsumitzea da. Esate baterako, **koloratzaileak** ez dira ezinbestekoak eta alde batera utz daitezke. Elikagai prozesatuetan egoten dira eta, kasu askotan, lehengaiaren jatorrizko itxura aldatzeko erabiltzen dira, eskaintzen den produktua bisualki **erakargarriagoa edo deigarriagoa** izan dadin.



Publizitatean

Konturatuko zinen zenbait produkturen iragarkietan **"kontserbagarriak eta koloratzaileak gabe"** aipatzen dutela, eta marka askok, gainera, **"naturala"** hitza erabiltzen dutela produktuetan, baina horrek ez du esan nahi gehigarriak erabili ez dutenik.

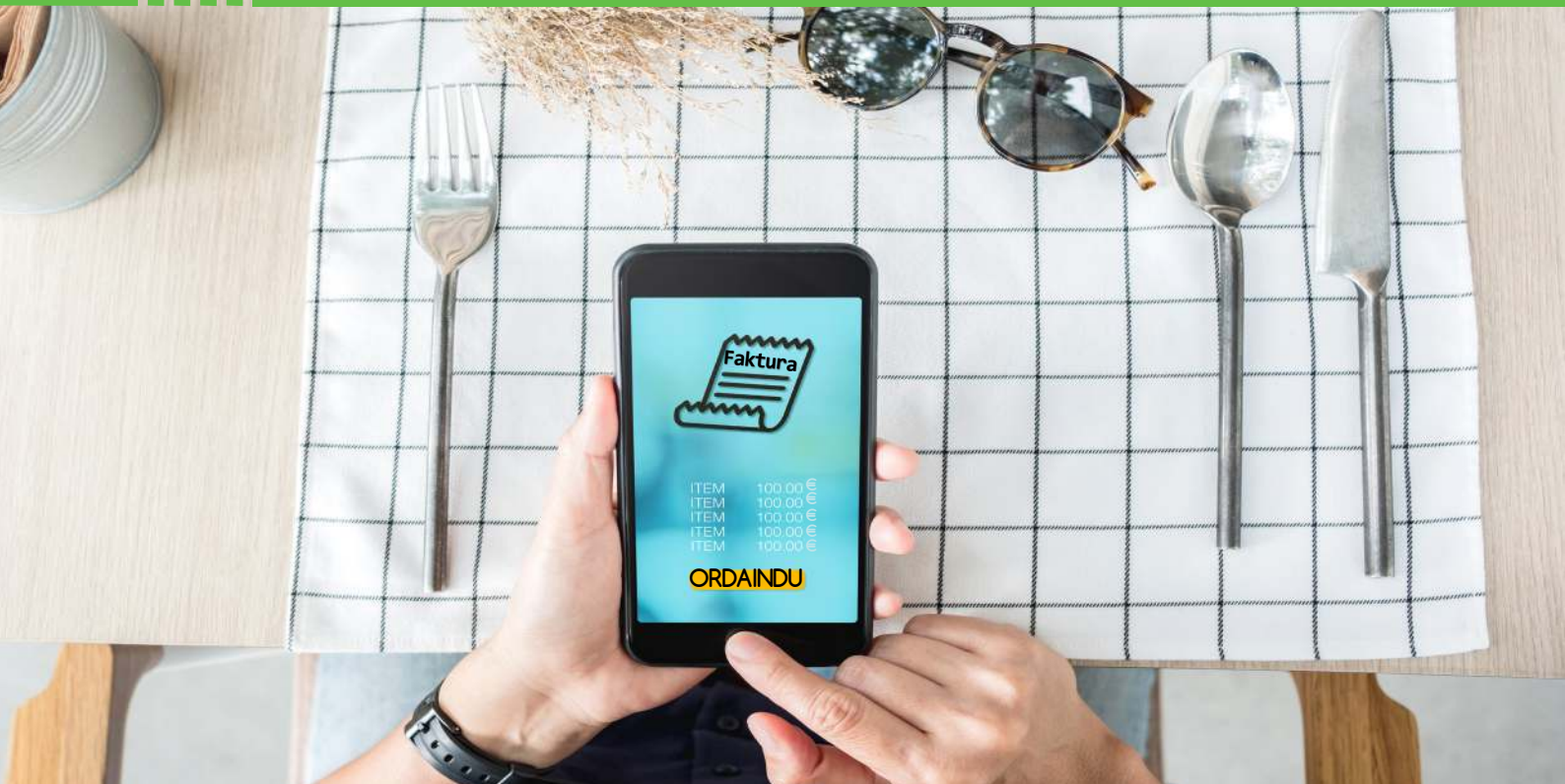
Erreparatu ongi etiketari!



KB aholkua!

Gehigarriak dituzten elikagaien kontsumoa **mugatu** nahi baduzu, **erosi produktu naturalak**, aldatu edo eraldatu gabekoak. Ahal dela, **ez hautatu elikagai prozesatuak**, ezta osagaietan gehigarrien **zerrenda luzea** dutenak ere.





Mugikorrarekin ordaindu: diru-zorro berria

Erosketara zoazenean, nola ordaintzen duzu? Dirutan edo txartelarekin egiteko aukerez gain, mugikorra gero eta jende gehiagok erabiltzen du ordaintzeko. Izan ere, aplikazio asko daude horien bitartez edozein motatako erosketak egin ohal izateko.

Samsung Pay, Apple Pay edo Android Pay (laster Google Pay bihurtuko da) dira, besteak beste. Instalatu ondoren, zure kreditu- eta zordunketa-txartelei alta eman diezaiekezu aplikazioan, sistema hori onartzen duen **datafonia duten dendetan** ordainketak egiteko. Nola funtzionatzen duten jakin nahi baduzu, zerbitzu bakoitzaren webgunean irakur ditzakezu **baldintzak**.

Gainera, beste sistema batzuen bitartez, partikularren artean dirua **bidaltzeko edo eskatzeko aukera** ere badago; horietako bat da **Bizum***. Finantza-erakunde gero eta gehiagok onartzen dute ordainketa-sistema hori.

***Nola funtzionatzen du?** Zure mugikorreko kontaktuen zerrendatik **hautatu** egin behar duzu dirua zein pertsonari bidali edo eskatu nahi diozun. Tresna **erraza eta segurua** da. Laster erosketak online egiteko eta dendetan ordaintzeko aukera ere eskainiko du.

Bizum webgunean sartuz gero, sistema hori erabiltzen duten **finantza-erakundeen zerrenda** aurkituko duzu. Kutxabank Pay eta Laboral Kutxa Pay sistemen kasuan, esaterako, dirua bidali eta jaso egin dezakezu zerbitzuaren bitartez. Gainera, erosketak ordaintzeko aukera ere ematen dute, telefono mugikorrekin ordainketak egiteko **prestatutako contactless datafonoak** dituzten dendetan. Sar zaitez zure erakundearen webgunean, eta jakingo duzu zein aukera dituzun.



Telefonia-enpresen aplikazioak

Telefono-enpresetako app batzuek ere ahalbidetzen dizute erosketak egitea. Finantza-erakundeek antzera funtzionatzen dute; izan ere, **txartelak mugikorrarekin lotzeko** aukera ematen dute *contactless* sistemaren bitartez ordainketak egiteko.



Erosketak telefono-fakturaren bitartez: kontuz hirugarrenei zuzendutako ordainketekin

Transakzio tradizionalak ez diren beste aukera bat **hirugarrenei zuzendutako** ordainketak dira; telefono-konpainiek sustatzen dute sistema hori. Kasu honetan, aplikazio eta eduki digitalak eros ditzakezu edo zerbitzuetan harpidetu zaitezke, eta ez duzu kreditu-txartelaren daturik edo kontu-










zenbakirik eman beharrik izango. Zordunketa **telefono-fakturari** zuzenean egiteko, horretarako dagoen aukera hautatzea besterik ez duzu.

Aukera hori bidezkoa da baina badu **arazo** bat: batzuetan, kontsumitzaileak ez du jakiten aukera hori gaitua duenik telefono-kontratuan, eta **ezusteko karguak** topa ditzake.

Faktura baten zenbatekoa uste duzuna baino handiagoa baldin bada, **aztertu ongi** ea hirugarrenei zuzendutako ordainketa-zerbitzuren bat ote den. Ez baduzu gogoan horrelako zerbitzuren batean izena eman duzunik, baliteke **automatikoki aktibatu** izana *banner* batean klik egitean edo Interneten zabaldutako leiho bat ixtean.

Ustekabeko zordunketa bat egin dizutela ikusten baduzu:

-  **Galdetu** telefono-konpainian ea zerbitzu hori aktibatuta ote duzun. Hala baldin bada eta ez baduzu erabiliko, **eskatu baja**.
-  Hirugarrenei zuzendutako ordainketen bitartez egindako erosketa bakoitzeko **SMS mezu** bat jasoko duzu. Mezuan, zerbitzuaren kostua zenbatekoa den agertuko zaizu eta baja nola hartu.
-  Aplikazio bat deskargatu baino lehen, **egiaztatu** doakoa den ala ez.
-  Erne egon **banner** edo **publizitateko guneekin**.
-  Produktu edo zerbitzu bat kontratatzen baduzu, **irakurri baldintzak arreta handiz**. Zenbait kasutan aldizkako harpidetza egin behar izaten da.
-  **Kontu izan** adingabeei mugikorra uzten badiezu edukiak ikusteko. Zerbitzuetako harpidetzak aktiba ditzakete nahi gabe.
-  **Ez itzuli faktura**, arazo gehiago izango dituzu bestela. Jarri erreklamazio bat. Izan ezazu kontuan litekeena dela telefono-konpainiak erantzutea ezin dizula zenbatekoa itzuli, berak kontratu digitalak eskaintzen dituen enpresaren eta zure arteko bitartekari huts gisa jarduten duelako.



Ibilgailuak konpontzeko tailerrak: jakin beharrekoak

Zure autoak behar bezala funtzionatuko duela bermatu nahi baduzu eta errepidean arriskurik ez izan, aldizka azterketak egin beharko dizkiozu eta matxurak konpondu

Erabateko askatasuna duzu aukeratzeko:

Tailer independenteak. Ez daude fabrikatzaile bati lotuta eta, beraz, ezin dute marka jakin bat zuzenean aipatu.

Tailer ofizialak. Ibilgailua fabrikatu duen markari lotuta daude.

Enpresa kontzesionarioari ez dagozkion marketako autoak onartzeko **eskubidea gorde** dezakete. **Derrigorrezko informazio** hau nahitaez eman behar dute:

- 🔸 Konponketak egiteko erabiltzen dituzten piezen tarifak eta **katalogo eguneratuak**.
- 🔸 **Laneko denborari** buruzko informazioa eta aldez aurretik zehatz daitezkeen konponketen prezioa.
- 🔸 **Erreklamazio-orriak.** Bat betetzean, ibilgailua jasotzen duzuetik edo bermealdia amaitzen denetik kontaktzen hasita, gehienez bi hilabeteko epean aurkeztu beharko duzu.

Aurrekontua eta gordailuaren frogagiria

Tarifek argi azaldu behar dute; erreparatu.

Aldez aurreko **aurrekontu bat idatzita** jasotzeko eskubidea duzu. Gutxienez **12 egun** baliodunetarako balio izan behar du. Ez baduzu

onartzen, tailerrak autoa zuk utzi bezala itzuli behar dizu.

Autoa uzten duzunean, eskatu **frogagiria** honako datu hauekin: autoa zergatik uzten duzun, noiz uzten duzun eta zenbat kilometro dituen.

Konponketa egiten ari direla **matxura edo akats berriak** detektatzen badituzte, gehienez 48 orduko epean eta kostua zein den esan behar dizute. Zuk baimena eman ez gero baino ezin izango dute konpondu.

Bermealdian, ez duzu ezer ordaindu behar

Konponketen bermealdia hau da, gutxienez:

- **Hiru hilabete** edo ibilitako **2.000 kilometro**.
- **15 egun** edo ibilitako **2.000 kilometro** ibilgailu komertzialen kasuan.

Erabilitako piezek epe luzeagoa baldin badute, **eperik luzeenak du nagusitasuna**.

Ibilgailua jasotzen duzun unean hasiko da bermealdia indarrean. Honako elementu hauek sartzen dira: materialak, eskulana eta gastu gehigarri guztiak, hala nola ibilgailuaren garraioa edo langileen joan-etorriak. Aipatutako epean izango da balekoa, betiere autoa **hirugarrenek konpondu edo manipulatu** ez badute.

Eskatu beti **faktura** bermea baliatu ahal izateko, eta gorde dokumentazio guztia. ■



AUTOBUSEKO BIDAIAK

Zure oporrak prestatzen ari zara? Europar Batasunean barrena ibiltzeko autobusa aukeratzen baduzu, kontuan izan zeure eskubideak ere zurekin doazela. Jakin zeintzuk diren zeure eskubideak, eskatzeko.

Opor hauetan **Europar Batasunean barrena** ibiltzeko garraio-bide gisa autobusa erabiltzea erabaki baduzu, komenigarria da zer eskubide dituzun alde aurretik jakitea. Ezer baino lehen, jakin behar duzu eskubideak alda daitezkeela **zerbitzu motaren** arabera. Ez da gauza bera ordutegi jakin batzuetan ibilbide bera egiten duen linea arrunteko txartel bat erostea edo noizean behin bidaia bat eskaintzeko jarduten duen zerbitzu pribatuko txartel bat erostea. Era berean, ez da gauza bera garraio-linea arrunt bat erabiltzea **250 kilometroko edo gehiagoko** distantzia batera dauden helmugetara joateko,

esate baterako Donostia-Cádiz bidaiaren kasuan, edo **hurbilago** dauden lekuetara joateko, esate baterako Bilbo-Gasteiz ibilbidea.

Dena den, Europar Batasunean, enpresak bidaiari eta zeure eskubideei buruzko **informazioa** eman behar dizu. Horrez gain, **txartel** bat eman beharko dizu, fisikoa edo elektronikoa, eta txartel hori bidaiaren amaiera arte gorde beharko duzu. Kontuan izan ezin dizutela gehiagoko kobratu zure nazionalitatearengatik edo erosi duzun lekuarengatik: **diskriminazio** bat izan-go litzateke.

Gainera, **desgaitasuna edo mugikortasun urria** duten pertsonak **eskubide berak** dituzte eta haien txartelek ezin dute kostu gehigarririk eduki.





Eta nire maskotarekin bidaiatu nahi badut?

Kontsulta itzazu konpainiaren **baldintzak** txartela erosi aurretik. Oro har, maskotek **ekipajeen konpartimentuan** joan behar dute. Enpresa batzuek, adibidez, debekatzen dute animaliak bidaiarien eserlekuetan joatea. Salbuespen bakarra laguntzarako txakurrak dira, horiek kostu gehigarririk gabe bidaia baitezakete eta erdiko korridorean jarri behar dute.

Zure maskotaren **dokumentazioa** eraman behar duzu, eta txartela erosi aurretik, komenigarria da zure maskota zer baldintzatan joango den galdetzea: konpartimentu egokiturik izango duen, ibilgailuan nola sartuko duten eta ibilgailutik nola aterako duten, eta abar.



Ekipajea

Eskuko ekipaje gisa edo autobusaren sotoan gehienez ere **30 kilo** garraiatzeko

eskubidea duzu. Ekipajea **galdu edo hondatu** egiten bada, ekipaje kilo bakoitzeko alde zuzeneko zenbateko finko batekin ordainduko dizkizu kalteak enpresak, gehienez ere 14,50 euro kilo bakoitzeko.

Nahigabeko egoerak

Ibilaldia ezarritako denboran egiteko betebeharra du autobus-konpainiak. Bidaia asko **atzeratzen bada edo bertan behera uzten** bada, kontratua ez da bete, eta egoerari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea duzu, baita izandako kalteengatik konpentsazio bat eskatzeko ere. Erreklamazioa egin dezakezu, betiere ezustekoa ez bada **aparteko kausengatik** gertatu, esate baterako, errepidea kolapsatzen duen istripu batengatik. ■

Ezagutu itzazu zeure ESKUBIDEAK

Jatorria edo helmuga Europar Batasuneko herrialde bat izanik, **250 kilometroko edo goragoko** distantzia batera kokatuta dagoen helmuga batera joaten bazara, honako eskubide hauek dituzu:

👍 **Informaziorako eskubidea.** Bidaia bertan behera uzten bada edo irteera atzeratzen bada, lehenbailehen jakinarazi behar dizute gertatutakoa eta programatutako irteera-ordua baino 30 minutu geroago, beranduenez. Gainera, gutxi gorabeherako irteera-ordua ere jakinarazi behar dizute, dakitenean. Gorabehera horren ondorioz, loturaren bat galtzen baduzu, beste lotura batzuen berri eman beharko dizute.

👍 **Laguntzarako eskubidea.** Bidaiarako aurreikusitako iraupena hiru orditik gorakoa bada eta bidaia bertan behera uzten bada edo 90 minututik gorako atzerapena badago, enpresak honako hau eskaini beharko dizu dohainik:



Aperitiboak, **janaria** edo mokadua, horrelakorik izanez gero edo zentzuzko moduan lortzeko aukera badu.



Gehienez ere bi **ostatu-gau**, gau bakoitzeko kostua gehienez 80 eurokoa izanik.



Ostatura **eramatea**.



Enpresak aurreikusten badu bidaiari berton behera utziko duela, geltoki batetik irteerako orduan 120 minututik gorako **atzerapena** izango duela edo txartelaren **gainsalmenta** (*overbooking*) izango dela, aukera hauetakoren bat eskaini beharko dizu:

👍 **Kontratua betetzeko eskubidea:** bidaiarekin jarraitzea edo ordezkotako ibilbide bat erabiltzea azken helmugaraino ahal den bezain laster eta kostu gehigarriarik gabe.

👍 **Kontratua suntsiarazteko eskubidea:** txartelaren prezioa itzultzea 14 eguneko epean, eta, hala badagokio, autobusez itzultzeko doako zerbitzu bat.

Enpresak ez badizu uzten dirua itzultzearen eta ordezkotako ibilbidearen artean aukeratzeko,

kalte-ordaina eskatzeko eskubidea duzu. Kalte-ordain hori txartelaren prezioaren % 50 izango da. Zenbateko hori eskaera aurkeztu ondorengo hila-beteko epean ordaindu beharko dizute.

Autobusak bidaiari **matxuraren** bat izaten badu, enpresak aukera bat bilatu beharko dizu zure ibilbidearekin jarraitu ahal izateko helmugaraino.

Istripu bat baduzu, ekipajea galtzeagatik edo hondatzeagatik kalte-ordain bat jasotzeko eskubidea duzu. Kalteak gorpil-aulkietan edo mugikortasun-ekipoetan gertatzen badira, haiek ordezteak edo konpontzeak eragiten duen kostua estali beharko du kalte-ordainak.



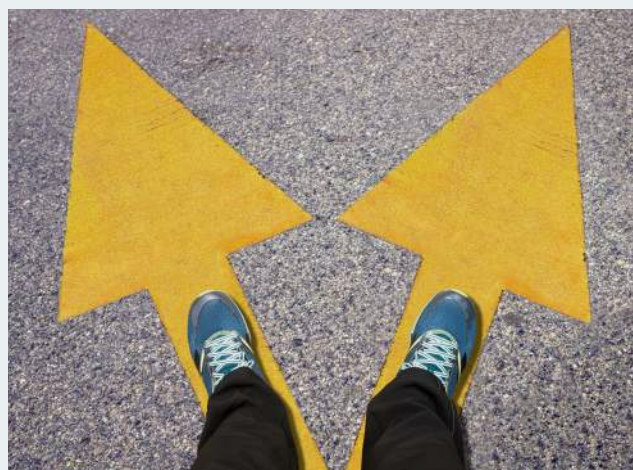
Non egingo dut erreklamazioa?

Enpresa garraiolariari egin diezaiokizu erreklamazioa **hiru hilabeteko** epean gertaera jazotzen den egunetik aurrera. Enpresak hilabeteko epean jakinarazi beharko dizu erreklamazioa onartu duten, baztertu duten edo oraindik ere aztertzen ari diren. Behin betiko erantzuna jaso beharko duzu hiru hilabeteko gehieneko epean. Eman dizuten erantzunarekin **gustura geratzen ez** bazara, dagokion herrialdeko erakunde eskudunarekin harremanetan jar zaitezke.

Espanian bazaude, **Garraioko Arbitraje Batzordean** jarri beharko duzu

erreklamazioa, betiere egindako garraioaren jatorrizko edo helmugako lekua edo kontratua sinatu den lekua Batzordeak eskumena duen lurraldean badago. Autonomia-erkidego guztiek daukate horrelako batzorde bat, eta **Euskadiren** kasuan, erakunde espezifikoa bat dago Araban eta eskumena duen beste bat dago Bizkian eta Gipuzkoan.

Batzorde horiek guztiek hiriko, hiriarteko edo nazioarteko lurreko garraioari buruzko **erreklamazioak ebazten** dituzte (errepidekoak, trenbidekoak...); baita merkantzien edo bidaiariaren garraioari buruzkoak ere.



Araba

Arabako Garraioko Arbitraje Batzordea

📍 Probintzia plaza 4, Barne-Behea
01001 Vitoria-Gasteiz

☎ 945 18 18 18 📠 945 18 19 05

@ junta_arbitral@araba.eus

Bizkaia eta Gipuzkoa

Euskadiko Garraioko Arbitraje Batzordea

📍 Elcano 10 - 1. solairua
48011 Bilbao

☎ 94 450 93 25 📠 94 423 71 55

@ junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es

Prestakuntza praktikoa eta lankidetzan oinarritutakoa: Focus Group eta Case Study

Ba al dakizu esperientziak eta ideiak partekatzea ikasteko modurik entretenigarrienetako bat dela? Kontsumobiden argi daukagu; horregatik, kontsumitzaile arduratsuagoa eta informatuagoa izaten lagunduko dizuten parte hartzeko metodologiak daukagu.

Ez zaitzabela ikaratu Shakespeareren hizkuntzan dituzten izenek. Focus Group eta Case Study izenen atzean **12-20 pertsona helduz** osatutako taldeentzat bideratutako **90 minutuko** bi prestakuntza-jarduera ezkututzen dira.

FOCUS GROUP

Elkarlanean ikasteko metodologian oinarritutako saio bat da, hautatutako gaiarekin (telefonía, hornidurak edo erreklamazioak) lotutako alderdiei buruzko **gogoeta** egitea eta haien inguruan **eztabaidatzea** ahalbidetzen duena.

Saio horretan parte hartu duten taldeak pozik geratu dira. Halaxe gertatu zaio **Lasarteko HHI** zentroari; 60 urtetik gorako pertsonen osatutako kolektibo batek horniduren arloa aukeratu zuen gaitzat, eta esperientziaren ondoren, kolektibo horrek uste du dinamika hori oso egokia dela,

egoera partikularrak azaltzen laguntzen duelako. "Saioa garatuz landu diren eta sortu diren edukiak interesgarriak eta baliagarriak iruditu zaizkigu", azaldu dute.

Iritzi berekoa da **Legazpiko Irtzarri Emakumeen Elkartea** ere. Iruditu zaie Focus Group-a "askoz ere modu praktikoagoa" dela hornidurak bezalako gai bat lantzeko, "**benetako kasuak eta fakturak aztertuz**". Eguneroko zereginetan baliagarria izateaz gain, taldean lan egiteko eta ezagutzak partekatzeko bidea ireki die "ulertzen den hizkuntza erabiliz".

CASE STUDY

Talde-dinamika bat da, zeinetan, eguneroko bizitzan gertatzen diren **benetako kasuen** bitartez, parte hartzen duten pertsonen kontsumo-arazoak konpontzeko modu desberdinak ikasten dituzten. Focus Group-ean bezala, kolektiboek hiru gai hauetako bat aukera dezakete: telefonía, hornidurak edo erreklamazioak. Saioak irauten duen

bitartean, iraganean **zer bizipen** izan dituzten eta **zer egoerei** egin behar izan dieten aurre azal dezakete, egon litezkeen **konponbideak** jaso ahal izateko.

Case Study-n murgildu den taldeetako bat Santurtziko **San José de Calasanz** zentroa da, Enplegurako Lanbide Heziketa ikastarotik eratorritako parte-hartzaileekin. Talde horrek erreklamazioen gaia aukeratu zuen eta azken emaitza oso balioespen positiboa izan zen; izan ere, talde horren ustez, kasu jakin batzuk eta errealitatetik hurbil daudenak lantzeak "kontzeptuak eta ideiak **hobeto finkatzen** laguntzen du". ■

Datu pertsonalak babesteko neurri berriak



Arau horrek ahalmen handiagoa ematen die pertsonari informazio pertsonala sare sozialetan, online zerbitzuetan edo gailu mugikorretan kudeatzeari dagokionez

Enprekin eta erakundeekin harremanetan jartzen zarenean, ohikoa da **izaera pertsonaleko informazioa ematea**: izena, abizenak, helbidea, banku-kontua... Aurrerapen teknologikoa dela medio, datu horiek zure pribatutasuna urra dezaketen **arriskuen eraginpean** daude gero eta gehiago. Horregatik, Europako araudiaren **funtsuzko helburua** datu horiek babestea da. Ildo horretan, datorren maiatzaren 25ean **Datuak Babesteko Araudi Orokor (DBEO)** berria aplikatzen hasiko dira. Espainian, gainera, Datuak Babesteari buruzko Lege Organiko berriaren Proiektu (DBLO) bat izapidetzen ari dira egungo xedapena araudiko neurri berrietara egokitzeko.

Europako erregulazioa 2016an onartu zen eta aurreikusi zen bi urteko **egokitzealdia** beharko zela. Denbora-tarte horretan, enpresek eta erakundeek **aldaketa horien berri eman** behar izan diete erabiltzaileei. Facebook enpresak, adibidez, beste enpresa askok bezala, horren berri eman die pertsonari pribatutasunaren konfigurazioan eguneratzeak berrikusteko.

Zer berrikuntza aurki ditzakezu?

Arau horrek pertsonak beren datu pertsonalei buruzko **erabakiak hartzeko eta kontrolatzeko ahalmena** hobetzen duten elementu berriak ezartzen ditu; elementu horiek, gainera, lehendik ezagutzen diren sartzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubideei gehitu behar zaizkie.

➤ **Ahazteko** eskubidea. Eskatu ahal izango duzu zure datuak erregistro batzuetako baseetatik **desagertzea** datu horiek biltzeko xede izan zen helbururako **beharrezkoak ez direnean** edo legez kontra lortu direnean.

Gainera, eskubide horri esker Interneteko bilatzaileetako emaitzen loturak blokeatzea **eska** dezakezu. Adibidez, informazio zaharkitua, osatugabea, faltsua edo garrantzirik gabekoa dutenak.

➤ **Datuen eramangarritasunerako** eskubidea sortu da; eskubide horrek ahalbidetuko ditu eramangarritasuna **berreskuratzea** eta beste erakunde batera **eramatea**. (Esate baterako, telefonia-konpainia batetik beste batera aldatzen zarenean).

➤ Webgune batek, enpresa batek edo pertsona fisiko batek zure datuak eskatzen badizkizu hirugarren batek erabili ahal izateko, **baimena eskatu** beharko dizu.

➤ Datu pertsonalen **segurtasuna urratzen** bada, enpresak jakinarazi egin beharko dio kontroleko agintaritzari urraketa horren berri ondorengo **72 orduetan** beranduenez. ■

➤ Zure datuak nola erabiltzen dituzten jakin nahi baduzu, **ezer sinatu aurretik irakur** itzazu "hitzak eta baldintzak" eta "pribatutasun-politika".





BANKUA - Banku-txartela blokeatzea

Ez dut nire kreditu-txartela aurkitzen, ez dakit galdu ote dudan edo lapurtu ote didaten; baliogabetu egin behar al dut zuzenean?

Txartela baliogabetzen bada, berriro **eskatu** behar da. Bankuek txartela aldi baterako **blokeatzeko** aukera ematen dute; hori oso baliagarria izan daiteke zuretzat, litekeena delako txartela berriro aurkitzea.



IBILGAILUAK ALOKATZEA - Atzerapenez entregatzea

Bi orduko atzerapenarekin itzuli dut autoa eta egun osoa kobratu nahi didate; hori legezkoa al da?

Ordu batzuen atzerapenarengatik egun oso bat fakturatzea **goranzko biribiltzea** eta **eman ez den zerbitzu** batengatik kobratzea da. Kontratuan azaltzen bada, **abusuzko klausula** bat da, kontratuari gehitu zaion eta indibidualki negoziatu ez den baldintza orokor bat delako.

Baina baldintza orokor bat abusuzkotzat hartzea kontsumitzaileen eremura mugatuta dagoenez, **ez da abusuzkoa** izango alokatzen duena **profesional** bat bada eta bere jarduera betetzen ari bada.



TELEFONIA FINKOA - Fakturaren banakapena tokiko deietan

Nire konpainiari eska al diezaioket faktura tokiko deietan banaka dezala?

Zure konpainiak, telefonia finkoko deien banakapenean, **fakturatutako dei guztien** xehetasuna bildu behar du, **doako** deienak eta **kostu txikikoenak izan ezik**. Metropoli-deiak, minutu bakoitzeko 3 zentimotik beherakoak direnak eta dei bakoitzeko 20 zentimotik beherakoak direnak dira kostu txikikoak.



Kontsulta iezaguzu

Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus

Sasoiko bertako **PRODUKTUAK** **KONTSUMITZEAREN** **ONURAK**


**PRODUKTU
FRESKOAK**
erosten dituzu

Nutrizio-propietateak
**MANTENTZEN
DITUZTE**



HELTZE-PROZESUAK
bere ziklo
naturalari
jarraitzen dio




LAGUNTZEN
diezu ekoizleei
eta bertako ekonomiarari



Zure inguruneko
berdeguneei
EUSTEN
laguntzen duzu



Ingurumen-inkaktu txikiagoa
AHALBIDEZEN duzu.
**Distantzia luzeetako
garraioak**
CO₂ emisio handiak **SORTZEN DITU**



Produktuek **BERE HORRETAN**
eusten diete baldintza
ORGANOLEPTIKOEI
(usaina, zaporea, testura...)



*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