



ZURE ATEAN, BETI ERNE

Merkataritza-taktika agresibo eta iruzurrezkoak identifikatzen lagunduko dizugu

PAPER-ZAPI BUSTIAK, ERABILI ETA BOTATZEKOAK?

Saneamendu-sarean eragina dute eta ingurumenerako kaltegarriak dira

BUKATU DIRA DOAKO PLASTIKOZKO POLTSAK

Uztailaren 1etik aurrera kobratu egin behar dituzte saltoki guztietan



PREZIOAK ALDERATZEA SUPERMERKATUAN: ERRAZA DA?

Ez zaitzala itsutu paketearen tamainak edo aurkezteko moduak





4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Prezioak alderatzea supermerkatuan: erraza da?
- › Paper-zapi bustiak, erabili eta botatzekoak?
- › Bezeroentzako arreta-telefonoak

13 Gaurko gaia

Zure atean, beti erne

16 Prestakuntza

2018/2019 ikasturterako berrikuntzak

17 Araudia

Bukatu dira doako plastikozko poltsak

18 Kontsultak

19 Infografia

Eskola-material jasagarria





ZURE ATEAN, BETI ERNE

13

Jaso al duzu komertzialen bisita etxean? Oso atseginak dira, baina ez diezazutela iruzur egin. Taktika agresibo eta iruzurrezkoak identifikatzen lagunduko dizugu.



PREZIOAK ALDERATZEA:
ERRAZA DA? 8



PAPER-ZAPI BUSTIAK 10



BEZEROENTZAKO
ARRETA-TELEFONOAK 12



BUKATU DIRA DOAKO
PLASTIKOZKO POLTSAK 17



Galdara eta gas-instalazioa ikuskatzea

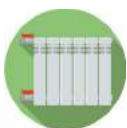
Mantentze-lanak egitea funtsezkoa da zure etxeko gas-instalazioaren errendimendua hobetzeko. **Bost urtean behin** egin behar dira **instalazioaren** ikuskapen eta azterketak. Galdara martxan jarri zen datatik hasita, dagokion urte naturalaren barruan egingo dira edo azkeneko ikuskapena egin zenetik.

Ikuskapena egiteko, Eusko Jaurlaritzaren Industria Saileko webgunean eskura duzun **zerrendako** gasa instalatzeko gaitutako edozein enpresa kontrata dezakezu. Besterik adierazi ezean, enpresa banatzaileak egingo du ikuskapena.

€ **Hurrengo fakturan** egingo dizute kargua.

Galdararen eta ur-berogailuaren ikuskapena egiteko epea aldatu egin daiteke, **ekipoaren ezaugarrien arabera**. Gehienez 70 kW-eko hormako gas-galdaren mantentze-lanak, esaterako, **bi urtean behin** egin behar dira.

Gas banatzen duen konpainiak, enpresa fabrikatzaileak edo profesional independente kualifikatuek egin dezakete azterketa.



Nola purgatu erradiadoreak



Hainbat hilabetez itzalita egon ostean, erradiadoreen **barruan airea pila** daiteke. Errendimendu hobea lortu eta **energia-kontsumoa murriztu** nahi baduzu, purgatu egin behar dituzu. Zirkuituan sobera dagoen airea kentzean datza prozesua.

Gainera, erradiadoreen barruan zaratak entzuten badituzu eta beheko alde goikoa baino hotzagoa baldin badago, purgatu egin behar delako adierazgarri izaten da.

Bi purgagailu mota daude: automatikoak eta eskuzkoak. Automatikoen kasuan, airea bakarrik ateratzen da, zuk ez duzu ezer egin beharrik. Eskuz eginez gero, berriz, **hona hemen jarraibideak**: berokuntza-

sistema itzalita dagoela egin behar da beti, erradiadoreak hotz egon behar du eta ura erradiadorera igarotzen uzteko itxeko giltzak itxita. Giltza zabalgarri edo bihurkin bat erabilia, **biratu purgatzeko balbula** eta zabalik izan ura modu konstantean ateratzen hasten den arte.

Jarri ontzi bat azpian, ura biltzeko



Irakaskuntza-akademiak: aholkuak

Badator iraila, ikastetxeetan ikasturtea hastear da eta irakaskuntza ez-arautuko akademieta ere eskola presentzialak edo online-eskolak eskaintzen hasi dira.

Zentro horietan prestakuntza-ikastaroak ematen dituzte eta titulazio ez-ofizialak eskaintzen dituzte (**hizkuntza-akademiak, diseinu-akademiak edo informatika-akademiak**). Ez dugu ahaztu behar enpresa pribatuak direla. Horregatik, komeni da jakitea zure eskubideak zeintzuk diren eta zentro horiek zer **betekizun bete behar dituzten** zuk lasaitasunez kontratatu ahal izateko.



Liburuxka eta dokumentuetan, erreparatu honako informazio honi:

- Zentroaren eta ikastaroen izena, baita pertsona fisiko edo juridiko erantzulea zein den ere.
- Iraupena, ordutegiak eta edukiak. Zer diploma lor daitekeen.
- Prezioa, guztira, eta ordaintzeko modua. Horretaz gain, behar izango den ikas-materialaren prezioa ere adierazi behar da.
- Lan-poltsarik ba ote dagoen, eta zer baldintza dituen.
- Irakasleen kualifikazioa.



AHOLKUAK!

- Irakurri kontratua sinatu baino lehen, eta argitu zalantza guztiak. Egiazta ezazu atzera egiteko eskubiderik ea baduzun.
- Gorde liburuxkak eta publizitatea, lotesleak dira eta. Baita kontratua eta fakturak ere.



Gogoan izan!

Akademia bat **Kontsumoko Arbitraje Sistemari** atxikita baldin badago, gatazkaren bat sortuz gero bermea izango duzu.





Ba al dago ordaintzeko gehieneko txanpon kopururik?

Ziur behin baino gehiagotan ibili zarela diru-zorroan txanponak bilatzen, diru xehea emateko, dendaren batean egindako erosketa ordaintzeko garaian. Ba al dakizu legez finkatuta dagoela ordainketa bakar batean erabil daitezkeen txanponen **gehieneko kopurua**?



Dendak ez daude behartuta **50 txanpon baino gehiago** onartzera, kutxa publikoak ez badira. 2169/2005 (EB) Erregelamenduan halaxe xedatuta dago.

Banketxeen kasuan, Espainiako Bankuak **bi baldintza** ezartzen ditu txanponak hartzeko:

- ▶ Txanponak **gordailatuta** egongo dira benetako zenbatekoa egiaztatu bitartean.
- ▶ **Komisio** bat kobra dezakete gordailu hori egiteagatik, eta erakundeak aplikatuko dituen tarifa eta gehieneko komisioetan jasota egongo da.

Bonbilla halogenoak ez dira gehiago fabrikatuko

Foku halogenoak 2016an desagertu ondoren, mota horretako bonbillen txanda iritsi da. Irailaren 1etik aurrera **debekatuta dago** bonbilla horiek fabrikatzea, Europar Batasuneko Energia Efizientziako Planaren jarraibideak betez. **Ingurumenerako onurak** maximizatzea eta kontsumitzaileentzat edozein inpaktu negatibo minimizatzea da helburua.

Bonbilla halogenoen prezioa merkeagoa den arren, azkenean garestiago ateratzen dira: LED teknologiak baino **iraupen txikiagoa** dute eta **elektrizitate gehiago kontsumitzen** dute.

ADI EGON!



Zure bombilla halogenoak LED bonbillekin ordeztzeko **lege-betebeharrik ez duzu**.

Saltzaileen deiak edo bisitak jasotzen badituzu eta nahitaezkoa dela esaten badizute, eman horren berri **kontsumo-erakunderen** bati edo **polizari**.



Hoteleko erreserba baliogabetuz gero, kobra al diezadakete?

Ororaldi txiki bat duzu eta Internet bidez ostatu bat hartzeko aukerak bilatzen hasi zara ihesal-ditxo bat egiteko asmoz; halako batean, eskaintza ezin hobe bat aurkitu duzu, baztertu ezinezkoa dena. **"Itzuli ezin den tarifa"**, dio baldintzetan. Urruneko erosketen kasuan, kontratuan atzera egiteko 14 eguneko epea izaten dela jakinik, **klausula hori abusuzkotzat jotzen al da?**

Merkataritza elektronikoari buruzko arauaren arabera, 14 eguneko epea dago iritzia aldatzeko, penalizatorik gabe eta zure erabakia justifikatu behar izan gabe. Dena den, eskubide horrek baditu hainbat **salbuespen**, hala nola "ostatu-zerbitzuak, betiere etxebizitza izateko ez baldin bada". Hortaz, badakizunez tarifa hori "itzuli ezina" dela, halaxe adierazi dutelako argi, garbi, zehatz, modu irakurterraz eta ulergarrian, erreserbaren zenbatekoa itzul diezazuten **eskubidea ez duzu izango** baldin eta erreserba hori bertan behera utzi nahi baduzu.

Dena den, ostatuarekin harremanetan jartzen saia zaitezke, bertan behera uzteko aukera **onartzen ote duten** jakiteko. Hala baldin bada, eta erreserba Internet bidez enpresa bitartekari baten bitartez egin bazenuen, erreserba bertan behera utzi duzula jakinarazi behar diozu enpresari, ordaindutako zenbatekoaren itzulketa eskatzeko.



Kontuz 'revolving' txartelekin

I tota zabilta hilabete amaierara iritsi ezinean, eta bankura joan zarenean 'revolving' txartel bat eskaini dizute. Ba al dakizu **zer eragiten** duen horrelako **txartel bat izateak?**



Finantza-erakundeek badaramate denboraldi bat produktu hori eskaintzen. Kreditu-txartel mota bat da, eta erosketak guztiak **automatikoki geroratzen** dira, dagozkien **interes** eta guzti.

Txartel horien eta ohiko kreditu-txartelen arteko aldea zera da, ohiko txartelek aukera ematen dutela gastatutako guztia hurrengo hilabetean ordaintzeko, interesik gabe, edo bestela, hainbat kuotatan ordaintzeko aukera ematen dute, interes eta guzti. 'Revolving' txartelen kasuan, ordea, **hilean zenbateko finko** bat ordainduta gerora daitezke erosketak, edo bestela, **ordaintzeke dagoen zorraren ehuneko bat** ordainduta. Sistema horrekin, zorra etengabea da; beraz, pentsatu ongi eta **irakurri baldintzak arreta handiz** ordainketa modalitate hori duen txartel bat onartu baino lehen.



Paper-zapi bustiak, erabili eta botatzekoak?

Komuneko paperaren alternatiba moduan saltzen dira: freskoak, erosoak, biodegradagarriak eta komun-zulotik behera bota daitezkeenak. Baina egitan, produktu horrek ondorio oso larriak eragiten ditu saneamendu-sarean eta ingurumenarentzat kaltegarri izatera iritsi da



Etengabe erabiltzen ditugu, **askotariko egoeretan**: eskuak garbitzeko, makillajea kentzeko eta, batik bat, ohiko komuneko paperaren orde. Jada ezinezkoa zaigu zure eguneroko bizitza horrelako paper-zapirik gabe irudikatzea. Hartu egiten ditugu, erabili, eta gero? Kasu askotan, **komun-zulotik behera botatzen** ditugu. Produktu horien etiketan irakur daitekeenez, komun-zulotik erraz bota daitezke. Baina egia al da hori? **Egia esan**, ez. Ingurumenean kalte oso handia eragiten dute, ez direlako behar

bezain azkar desegiten ur-araztegiara iritsi baino lehen.

Ur Horniduraren eta Saneamenduaren Espainiako Elkarteak (AEAS) arazo larri horren berri eman du azterlan honetan: *"Ehun-gaiek eta hainbat garbiketa-produktuk hondakin-urei karga biodegradagarria ekartzea"*. Ildo beretik, AEAS elkarteak dio paper-zapi bustiak egiteko erabiltzen den materialak zentrifugazio- eta arazketa-prozesu oro jasaten duela, eta **%26an baino ez dela disolbatzen**.



Paper-zapien etiketak komunetik behera daitezkeela dioen arren, ez du aipatzen zenbat denbora behar duten disolbatzeko

Komuna ez da paperontzia

Hondakin solido asko botatzen ditugu egunero komunetik behera, eta **trabatze larriak** eragiten ditugu. Euskadin soilik, 5.000 tona hondakin solido botatzen ditugu urtean. 2.400 tona paper-zapi bustiak izaten dira. Paper-zapi horiek eta gainerako hondakinek saneamendu-sarea trabatzen dute eta urtean milioi bat euroko gailak eragiten dute, konponketa-lanetan. Hori horrela izanik, sistema trabatzen eta ixten duen *munstro* bat sortzen laguntzen dugu.

Horregatik, Euskadiko Ur-erakunde Publikoen Sareak kanpaina bat abiarazi du: **Ez elikatu munstroa** kanpaina, hain zuzen,

horrelako hondakinak komunetik behera botatzeak eragiten duen arazoaren gainean **kontzientziatzeko**. *Munstro* ikusezin hori aseezina da, paper-zapi bustiak elikatzen da, baita komunetik behera botatzen ditugun – oker botatze – beste hondakin batzuek ere, hala nola kotoi-txotxak, pixoihalak, olioak, botikak edo janari-hondarrak.

Ekimenaren bitartez, kontsumitzaileek etxeko hondakinak **zentzuz eta ingurumena errespetatuta** erabil ditzaten lortu nahi da. Kanpainari buruzko xehetasunak webgune honetan aurkituko dituzu: <https://munstrowc.eu/> ■



AHOLKUA



Jarri **zakarrontzi** bat komunean. Hartara, paper-zapi bustiak komunetik behera botatzeko tentaziori aurre egin ahal izango diozu. Keinu txiki horren bitartez, egoera larri hau konpontzen lagunduko duzu.



Prezioak alderatzea supermerkatuan: erraza al da?



Saltokiek salmenta-prezioak adierazteko betebeharra dute, produktuak elkarren artean alderatzea errazagoa izan dadin. Alabaina, beti ez da erraza izaten gure diru-zorroarentzat egokiena den aukera hautatzea



Produktuen etiketa behar bezalakoa izanez gero, kontsumitzaileek, esaterako, marka desberdinetako bi makarroi-paketeren kiloko prezioa **konparatzeko aukera** izango dute, ontziaren tamaina edo aurkezteko modua desberdina izanik ere.

Supermerkatuan, produktu berdina eskaintzen duten marka asko aurki ditzakegu. Horregatik, erosketak **arreta handiz** egitea garrantzitsua izaten da.

Paketearen tamaina edo aurkezteko moduak ez zaitzatela engaina

Kontuz promozioekin!

Oso ohikoa izaten da **kalkulu-akatsak** egitea edo eskaintzak **egoki ez interpretatzea**. Eman arreta 3x2, bigarren alea % 70era eta horien antzeko eskaintzei. Behar duzuna baino gehiago erosteko teknika bat izan daiteke.

Gainera, produktuaren kiloko edo litroko prezioari erreparatu behar diozu. Baliteke bilgarri handiena duen artikuluak bilgarri txikiagoko beste batek baino produktu gutxiago izatea.

Betebeharrak prezioak aurkeztean

Produktua eta marka

2,29€ 9,16€/Kg

250g. 2 112345 678900







Etiketa egoki baten adibidea

Produktuen salmenta-prezioak **ikusgai egon behar du, erraz identifikatzeko, irakurtzeko moduan eta nahasketarik eragin gabe.**




Neurketa-unitate bakoitzeko kostua zein den jakiteko eskubidea ere baduzu. ■



Araudiak neurketa-unitate zehatzak ezartzen ditu derrigorrez produktu jakin batzuetarako:

-  Arrautzak. Neurketa-unitatea dozena da.
-  Elikadura-osagarriak eta produktu kosmetikoak. 100 g edo 100 ml.
-  Etxean arropa garbitzeko erabiltzen diren detergenteak. Ontzi edo kazoak zehaztu behar dira.
-  Aldez aurretik ontziraturako produktuen kasuan, hala nola kontserben kasuan, pisu garbia eta xukatutako pisu garbia adierazi behar dutenez, xukatutako pisu garbiaren neurketa-unitate bakoitzeko prezioa adieraztea nahikoa izaten da.

Neurketa-unitate bakoitzeko prezioa adierazi behar izatearen salbuespenak:

-  50 g edo ml baino gutxiagoko kantitateetan saltzen diren produktuak.
-  Izaera desberdinekoak izanik ontzi berean saltzen diren produktuak, eta horrelako produktuen berdinak banaka banatzen ez direnean.
-  Salmenta automatikoaren bitartez merkaturatzen direnak.
-  Izozki-anoa indibidualak.
-  Adierazpen geografikoa duten mahaiko ardoak, eta jatorri-deitura dutenak.
-  Izendapen geografikoa duten edari destilatatuak.
-  Fantasiako elikagaiak. Adibidez, gozogintzako apaingarriak.



Bezeroentzako arreta-telefonoak

Produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu ondoren kontsulta bat egin nahi duzu, eta enpresaren bezeroari arreta eskaintzeko telefono-zenbakia aurkitu duzunean, 902 aurrezenbakiaz hasten dela konturatu zara. Arraioa! Garesti aterako zaizu kontsulta! **Deia zergatik ez da doakoa?**

Enpresek bezeroei arreta eskaintzeko telefonoak 902 aurrezenbakiaz hasteak, egun ezarrita dagoen moduan, **ez du** egungo araudia urratzen, baldin eta deiak **kostu arrunta** gainditzen ez badu. Bestela esateko, legeak ez du eskatzen komunikazio hori, oro har, doakoa izatea.

Hala eta guztiz ere, eremu zehatzen batek badu berezko araudia eta bertan bai ezartzen da enpresek **kosturik gabeko** telefono-zenbaki bat eskaini behar dutela; hala nola telefono-konpainien kasuan, edo energia elektrikoaren merkaturatzaileen kasuan.





Zer da kostu arrunta?

Europako organo jurisdikzionalaren ebazpenean gehieneko **mugatzat** honako hau

ezarri zen: telefono-linea finko geografiko batekin edo mugikor estandar batekin kontaktatzean ordaintzen den zenbatekoa. Zehaztapen horiek zalantzak eragiten dituzte, izan ere, lehia librea dela eta, telefono-konpainiek mugarik gabe **erabaki baititzakete prezioak.**

Orduan, erabil al daitezke ordainpeko zenbakiak?

Enpresek arreta emateko zerbitzua 900 aurrezenbakietatik **edozeinen** bitartez bidera dezakete, betiere arauaren funtsa betez gero. Horrela, bada, honako aukera hauek dituzte:

- ▶ **900. Doakoak** dira.
- ▶ **901.** Deitzen duenak eta erantzuten duenak **partekatuta** ordaintzen dute.
 -  → 4,2 zentimo/min. gutxi gorabehera.
 -  → 29 zentimo/min. gutxi gorabehera.
- ▶ **902. Deitzen duenak** ordaintzen du.
 -  → 7tik 17ra zentimo/minutu.
 -  → 16tik 50era zentimo/minutu.

ZURE ATEAN, BETI ERNE



Norbaitek txirrina jo du, atea ireki duzu eta, konturatzerako, koltxoi berri bat eta interesatzen ez zaizun entziklopedia bat erosi dituzu. Ezagun egiten al zaizu?

Komertzialek bisitaldiak etxera egitea ohiko jardunbidea da baina zuri **oso garesti** atera dakizuke. Batzuetan taktika agresiboak erabiltzen dituzte, edo iruzurrezko zat jo daitezkeenak; beraz... zabilta erne! Euskadin soilik, **1.400 erreklamazio** jaso dira etxer etxeko salmentak direla eta, 2018ko lehen seihilekoan.

Garrantzitsua da jakitea ez duzula saltzaile horiek hartzeko

betebeharririk. Atea irekiz gero, eska iezaiezu **identifikatzeko**, eta behar izanez gero, eskatu NANA. Faktura bat edo zure datuak agertzen diren dokumenturen bat erakusteko eska diezazukete, baina ez ezazu horrelakorik egin. Halaber, **ez ezazu ezer sinatu** eskaintza patxadaz eta arretaz irakurri gabe, eta baldintza guztiak idatzita izan gabe. Ororen gaineratik, **ez zaitzatela presionatu**, temati jartzen badira ere.

Kontuan izan:

- ▶ Opariak beti ordaintzen dira: zerbait doan eskaintzen badizute, **ez fidatu**.
- ▶ Administrazioek eta erakunde publikoek **ez dute inoiz** enpresa pribaturik **gomendatzen**. Ez fidatu erakundeen abala dutela esaten badizute.

Nola jokaten dute enpresek?



Zure konpainiakoak direla diote, baina **ez dute zure datuen berri**; uniformea jantzita etortzen dira, edo elektrizitate- nahiz gas-enpresetako **langileak direla** diote; zure **betebeharra** produktuak erostea dela sinestarazi nahi izango dizute, gezurrezko argudioen bitartez; izen ona duten erakundeetako **ordezkariak** direla diote, hala nola Osakidetzakoak, edo erakunde horien babesak dutela...

Merkataritza-jardunbide **agresibo edo iruzurrezkoak** identifikatzen lagunduko dizugu:

Zure elektrizitate-konpainiakoak naiz. Utzidazu zure faktura ikusten, tarifa ongi aplikatzen ote dizugun egiaztatzeko

! Ez badute zure datuen berri, ez dira zure konpainiakoak

Araudia aldatu denez, zure etxeko bonbilla guztiak aldatu behar dituzu eta led-argiak jarri behar dituzu

! Legeak ez ditu partikularrak aldaketak egitera behartzen.

Koltxoi honekin, ez duzu bizkarreko minik izango. Osakidetzako profesionalak gomendatzen dute

! Modu engainagarrian jokaten dute, inolako froga zientifikorik gabe.

Gas-instalazioaren azterketa egin behar duzu

! Zure konpainiak aldeztu aurretik jakinarazi behar dizu noiz joango diren gas-instalazioaren azterketa egitera eta, azterketa hori, gainera, fakturaren bitartez ordainduko duzu.

Ez zaitzatela presiona, eta ez eman zure datu pertsonalak, ezta bankuko daturik ere



Kontratuan atzera egin nahi al duzu?

Etkez etxeko salmenten kasuan, iritzia aldatu eta kontratua bertan behera uzteko eskubidea duzu (atzera egiteko eskubidea). Horretarako, **14 egun natural** dituzu.

Nola egin

Bete ezazu enpresak utzi dizun **atzera egiteko inprimakia**, edo erabili Kontsumobiden eskura duzuna.

Bidali enpresara, baina bidalketa-data eta edukia egiaztatzeko aukera ematen duen moduan, hau da, gutun ziurtatu edo burofax baten bitartez.

Sinatu zenuenetik 14 eguneko epea igaro al da?

Ez bazaude ados sinatzera behartu zaituzten horrekin edo zure ustez modu engainagarrian jokatu badute, **hartu dokumentazio guztia** eta zoaz Kontsumobidera, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego batera (KIUB) edo kontsumitzaileen elkarte batera.



Kontuan izan:



➤ Ez badizute jakinarazi atzera egiteko eskubidea duzula, **12 hilabete** gehiago dituzu eskubide hori baliatzeko.



➤ Gas- edo argi-konpainia batean alta eman badizute zuk **jakin gabe**, edo produktu bat kontratatu baduzu zuk **nahi izan gabe**: jar ezazu erreklamazio bat eta, gertatutakoa maula edo iruzurra dela iruditzen bazaizu, aurkez ezazu salaketa bat Ertzaintzan edo Udaltzaingoa.

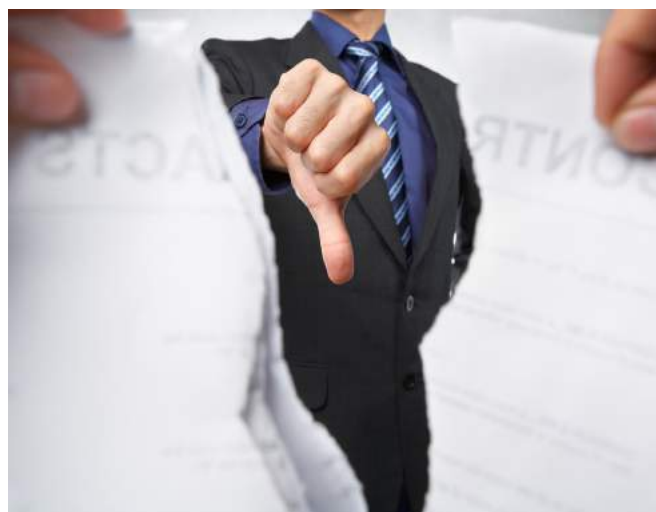


Atzera egiteko eskubidea baliatu ostean

Enpresak **dirua itzuli behar** dizu, entregatzeko kostuak barnean hartuta, gehienez ere 14 eguneko epean.

Erosketa finantzatzeko kontratu bat sinatu bazenuen, hori ere **bertan behera** geratuko da.

Argi- eta/edo gas-kontratu bat sinatu bazenuen: zure lehengo konpainiara itzuliko zara edo, lehendik ez bazenuen kontraturik, **zerbitzuari baja** emango zaio. ■



Komertzialak ethez etxe dabiltzala eta saltzeko **jardunbide agresibo** edo **iruzurrezkoak** erabiltzen dituztela konturatzen bazara, jakinarazi **kontsumo-elkarteren** batean edo **poliziarri**.


2018/2019 ikasturterako berrikuntzak


Kontsumobideko prestakuntza-zentroak pilak kargatuta eta jarduera berriekin datoz ikasturte berrian, kontsumo arduratsuari buruzko prestakuntza modu entretenigarri eta praktikoan jaso dezazun

Tailer berriak

Eskaintzen ditugun **37 tailerrez** gain, beste hiru ere baditugu:

 **Publizitatea 2.0.** Publizitatea Interneten landuko dugu.

 **Nola saltzen digute jaten duguna?** Ontziratutako elikagai ezberdinen publizitatea aztertuko dugu.

 **Nabegazio segurua helduentzat.** "Gazteak eta nabigazio segurua" tailerrean oinarrituta, Internet modu seguruan erabiltzeari buruz.

KB Lanbide Heziketa

Gure eskaintzari atal berri bat gehitu diogu, Lanbide Heziketara bideratuta. Ikasturte honetan, gaia **ostalaritza** da. Parte-hartzaileek proiektu bat egin beharko dute haien lan-etorkizunarekin lotutako benetako egoerak konpontzeko.

 **Elikagaien etiketak**

 **Salmenta teknikak eta publizitatea**

 **Estabezimenduaren eta bezeroen eskubideak eta betebeharrak**

Kontsumo Abentura

Jarduera honetan, pertsona **ausart eta adoretuak** behar ditugu. Hainbat pistaren bitartez, **enigmak** argitu beharko dituzu denbora-muga jakin batean. Zure eskubideak zeintzuk diren jakingo duzu, erosketak modu arduratsuan egiten ikasiko duzu, eta kontsumo-gatazkak konponduko dituzu. Ikasturte honetarako, Kontsumo Abentura egokitu egin dugu **hezkuntza-premia bereziak dituzten kolektiboetarako.**

Gainera, jarduera digital berriak eskaintzen ditugu **tabletak** erabiliz, baita **elkarlaneko ikasketa burutzeko metodologiak** ere. ■



Eskaintzen ditugun ekintza guztiak www.kontsumobide.eus webgunean edo prestakuntza zentroetan aurkituko dituzu:

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI 20-1.
945016600

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Zarategi pasealekua 82-84 bis
943022590

BILBAO

Nicolas Alkorta 2-1.
944032220

293/2018 Errege Dekretua, maiatzaren 18koa, Plastikozko poltsen kontsumoaren murrizketari buruzkoa dena eta Ekoizleen Erregistroa sortzen duena

Bukatu dira doako plastikozko poltsak



Dendetan ezin dituzte plastikozko poltsak eman kobratu gabe. Neurri honen helburua poltsa-kontsumoa murriztea da, ingurumenean inpaktu handia eragiten dute eta

2018ko uztailaren 1etik aurrera, merkataritza-establezimenduek kobratu egin behar dituzte kontsumitzaileei ematen dizkieten plastikozko poltsak. Neurri horren eraginpean geratzen dira, halaber, **online salmentaren** bidez eta **etxez etxe** entregatzen diren erosketetan ematen diren poltsak. Halaxe ezartzen da 293/2018 Errege Dekretuan, plastikozko poltsen kontsumoaren murrizketari buruzkoan.

'**Poltsa arinak**' esaten zaienak ere kobratu egin behar dira. 50 mikra (0,05 milimetro) baino gutxiagoko lodiera dute, eta dendetan horiek **erabiltzen dira gehien**. Arauan, zera argudiatzen da, mota horretako poltsak lodiagoak baino askoz ere **gutxiago berrerabiltzen eta birziklatzen** dira eta, beraz, hondakin kopuru oso handia sortzen dute azkarrago.

Salbuespenak:

► Plastikozko poltsa 'oso arinak':

15 mikra baino gutxiagoko lodiera dute. Araudiaren arabera, "**beharrezkoak** dira higiene-arrazoiengatik edo ontzi moduan ematen dira solteko elikagaiarentzat".

► Plastikozko poltsa lodiagoak:

50 mikra edo gehiagoko lodiera dute. Poltsa horiek birziklatutako plastikoaren **% 70 edo gehiago** izan behar dute.

2020ko urtarrilaren 1etik aurrera

Debekatuta egongo da '**zaitu daitezkeen**' poltsak saltzea ('oxobiodegradagarri'tzat edo 'oxodegradagarri'tzat etiketatutakoak edo argiak zaitu ditzakeen plastikoz egindakoak, esaterako), askoz ere **kutsatzaileagoak** direlako. Partikula txikitzen den material plastikoz egindakoak dira, eta partikula horiek ingurumenean bukatzen dute.

Era berean, **50 mikra edo gehiagoko lodiera** duten poltsen kasuan, **birziklatutako plastikoaren gutxieneko edukia % 50** izango da.

2021eko urtarrilaren 1etik aurrera

Debekatuta egongo da **plastikozko poltsa guztiak** (arinak eta oso arinak) ematea.

Salbuespenak:

- **Konpostagarriak** (ongarri organikoa egiteko balio dutenak).

Zein izango da poltsen prezioa?

Kostua **lodieraren arabera** izango da. Saltokiek finkatutako prezioen berri eman beharko dute eta ongi ikusteko moduan jarri beharko dituzte ikusgai.

Errege Dekretuan, poltsen gutxi gorabeherako prezioak aipatzen dira: **5 zentimotik 15 zentimora bitartean**. ■





INTERNET BIDEZKO EROSKETAK - Baldintzapeko promozioak

?

Motxila bat erosi dut Internet bidez, eta itzuli egin nahi dut. Promozioan zegoen, eta baldintzetan aipatzen zenez, "beste produktu baten truke aldatzea soilik onartuko da"; legezkoa al da salgaiaren itzulketa ez onartzea?

Ez. **Urruneko** erosketetan, produktu bat itzultzeko edo zerbitzu bati baja emateko eskubidea duzu inolako penalizaziorik gabe eta zure erabakia justifikatu behar izan gabe. Horretarako, **14 egun natural** dituzu.

Dena den, badira **salbuespenak**: neurria egindako artikulua, elektronikoki hornitutako fitxategi informatikoak, edo zigilua kendutako diskoak, esaterako.



BANKA - Kontu korrontetik eskudirua ateratzea

?

Kontu korrontetik dirua atera nahi dut, eskudirutan. Erakundeak uka al diezadake dirua une horretan bertan ematea?

Erakundeak bezeroek eskatutako diru-kopurua emateko **betebeharra** du, diru-kopurua handia nahiz txikia izan.

Hala ere, kontuan izan behar da ezin dezakeela % 100ean eta uneoro **bermatu** kutxan nahikoa eskudiru izango duenik, dirua ateratzeko eskaera posible guztiei erantzuteko.



MERKATARITZA ELEKTRONIKOA - Partikularrei erosketak egitea

?








Partikular bati mugikor bat erosi diot Internet bidez, baina ez dit bidali. Ba al dut webguneari erreklamatzeko aukera?

Webguneak bitartekotza-zerbitzua ematen du soilik, eta, kasu honetan, horrelako zerbitzuen emaileek **ez dute zertan** transmititzen dituzten edukiak gainbegiratu, eta edukiaren arduradun ere ez dira izango, eduki hori legez kontrakoa dela ez badakite behintzat.



Kontsulta iezaguzu

Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus

-  Balioetsi produktua behar ote duzun
-  Berrerabili. Bilatu aurreko ikasturteko materiala eta/edo trukatu liburuak eta artikulua
-  Ingurumen-ziurtagiria duten materialak aukeratu
-  Birziklatutako materialarekin egindakoak eskuratu
-  Ez erosi gehiegi paketatuta daudenak
-  Zaindu materiala. Denbora gehiago iraungo dizu eta ez duzu behar baino gehiago kontsumituko
-  Birziklatu eta utzi hondakin bakoitza dagokion edukiontzian

Erreparatu **ETIKETAN** honako hauek agertzen direla:

Informazio argia, ongi ikusten dena eta ezabaezina

Produktuaren eta enpresa fabrikatzailearen edo inportatzailearen **identifikazioa**

Erabiltzeko **jarraibideak**, segurtasun-gomendioak eta arriskuei buruzko oharra, beharrezkoa izanez gero

CE marka, jostailutzat hartzen den eskola-materialean (tenperak, plastilina, etab.)

Hona hemen materiala irizpide jasagarrien arabera egin dela ziurtatzen duten hainbat etiketa:



Paper edo kartoi birziklatuz egindako produktuak



% 100 zuntz birziklatuak eta inolako klororik gabe



Kudeaketa jasagarria duten baso-ustategietatik datorren papera



Zuntz birziklatuen edo bestelakoen erabilera. Ez da gas kloroa erabiltzea onartzen. Ingurumen-irizpideen betetzea



Material biodegradagarriak



Plastiko birziklatua

*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