



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

35.zk MAIATZA-ABUZTUA 2019

www.kontsumobide.eus

BIDAIA KONBINATUAK

Bidaiariak gehiago babesten dituzten nobedadeak azalduko dizkizugu



EMOZIOAK

KONTSUMOAN

Identifika itzazu erosteko erabakia hartu aurretik

ETXE BIZITZA

TURISTIKOAK

Zer izan kontuan gero eta eskaera handiagoa duen aukera hori hautatzean

ORDAINTZEKO

ZERBITZUAK

Araudian txertatu diren hainbat aldaketa erakutsiko dizkizugu



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EDUKIAK

4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Bidaia konbinatuak: babesten zaituzten nobedadeak

Nola kudeatu emozioak kontsumoan?

Kontsumoko gatazkak?

13 **Gaurko gaia**

Etxebizitza turistiko bat alokatzeko asmotan?

16 **Prestakuntza**

Programa adineko pertsonentzat

17 **Araudia**

Zertan eragiten du ordainketa-zerbitzuei buruzko zuzentarauak?

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Online erosketak





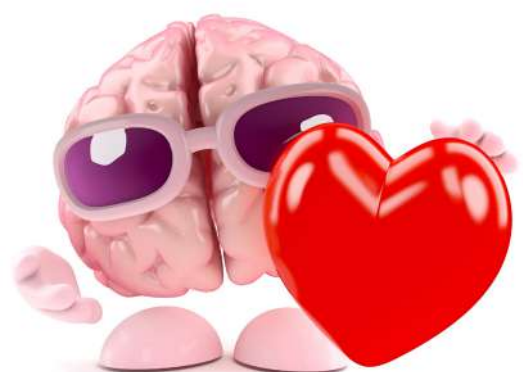
Etxebizitza turistiko bat alokatzeko asmotan?

Gero eta indar handiagoa duen aukera horrek eskubideak eta arauak ditu, eta horien berri izan behar duzu

13



**BIDAIA
KONBINATUAK 8**



**EMOZIOAK
ETA EROSKETA 10**

2018ko memoria

Telekomunikazioak, erreklamazio gehien dituen sektorea

2018. urtean, 24.000 erreklamazio baino gehiago bideratu dira Kontsumobideren, KIUB Kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoen eta kontsumitzaileen elkarrekin bitartez. Aurten ere, **telekomunikazioak** dira Euskadin erreklamazio gehien eragin dituen sektorea (**guztizkoaren %30,1**). 2017. urtearekin alderatuta gorakada nabarmena gertatu da, **2.000 erreklamazio** gehiago izan baitira eta, funtsean, fakturazioarekin lotutakoak izan dira.



Hornidura-zerbitzuak (**energia, ura** eta abar) bigarren postuan datoz (%9,62), eta horien atzetik **etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak** (% 7,56). Hiru sektore horietan erreklamazio guztien ia erdia metatzen da (%47).

Bestalde, jasotako **erreklamazioen ia % 40 Internet bidez** egindako erosketei dagozkie.

Kontsumobideren bulegoak, KIUBak eta elkarrekin zuri laguntzeko prest daude, zure kontsulta, keza edo erreklamazioak egin ahal izan ditzazun.

Kontsumobide:

📍 **BILBAO.** Recalde Zumarkalea 39 A Tel. 94 403 24 36
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

📍 **DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN.** Easo 10 Tel. 943 02 25 47
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

📍 **VITORIA-GASTEIZ.** Santiago Hiribidea 11 Tel. 945 06 21 61
kb-araba@kontsumobide.eus

Internet

WiFi publikoa? Babes zaitez!



Hotel batean, aireportuan, tabernan, merkataritzagunean... Iritsi eta egiten duzun lehenengo gauza Wifia **bilatzea** da eta doan konektatu zure datuak **ez gastatzeko**.

Jabetu zaitez sare publikoak erabiltzean zure **nortasun digitala agerian** uzten duzula eta pribatasuna arriskuan jartzen duzula zibererasoen aurrean. Hona hemen hainbat aholku:

- ▶ Ziurtatu erabiltzen ari zaren sarea zu zauden toki horretakoa dela benetan, eta ez **sare faltsu** bat, zure komunikazioetan sartu eta zure datuak lapurtzeko sortutakoa.
- ▶ **Ez egin** bankuko eragiketarik, eta ez kontsultatu bereziki babestu beharreko daturik (txosten mediko bat, esaterako)
- ▶ Ez erabili informazio pertsonala erabiltzen duen aplikazio mugikorrik. **Nabigatzaile** baten bitartez sartzea komeni da (adibidez, Facebook-en webgunea).

- ▶ Tresna horiek erabili ostean, **itxi saioa** zure konexioaren arrastorik gera ez dadin.
- ▶ **Desaktibatu** Wifia erabiltzen ari ez zarenean.



Eguzki-babesa, urte osoan ezinbestekoa

Udan behar-beharrezkoa den zerbait baldin badago, hori eguzki-babesa da. Baina, kontuz, babes hori urte osoan ere **behar izaten da**, ez soilik hondartzara edo igerilekura joateko edo bero handia egiten duenean.

PAO ikurrak (*Period After Opening*, ingelesez), produktu kosmetiko baten **bizitza baliagarria adierazten** du, betiere lehen aldiz ireki denetik kontaktzen hasita. Irekita dagoen poto baten sinboloa da eta barruan zenbaki bat izaten du, M letraren aurretik; **produktua irekitakoan**, baldintza egokietan, zenbat hilabetez erabil daitekeen adierazten du zenbaki horrek.

Eguzki-babesek gutxi gorabehera urtebeteko **iraupena** izaten dute. Epe hori igarota, baliteke **eraginkortasuna galtzea** edo agian **azalean erreakzioak** ere eragin ditzakete.

Erabiltzera zoazelarik kolorea, testura edo usaina aldatu zaiola konturatzen bazara, **ez erabili**.



Nola gorde behar da?

- ▶ Ahal dela, ez dadila **temperatura handien** eraginpean egon, hala nola hondartzan edo autoan, babesaren iragazkiak ez baitira egonkorak eta hondatu egiten direnez, eraginkortasuna galtzen dute.
- ▶ **Garbitu potoa** gorde baino lehen, eta ez dezala hondarririk edo arearik izan.
- ▶ Toki **fresko eta lehorrean** gorde behar da.

Etiketan zer jarri behar du?

- 1 Produkturaren marka eta funtzioa
- 2 Informazio osagarria
- 3 Babes-indizea
- 4 Kopurua
- 5 Erabiltzeko modua eta kontuan hartzekoak
- 6 Osagai zerrenda
- 7 Produktua merkatuan jartzen duen arduradunaren izena eta helbidea
- 8 Sota zenbakia eta iraugitze data



Telefonia mugikorra

Nola bota zure mugikor zaharra modu seguruan

Telefono mugikor berria duzu; zer egin duzu zaharrarekin? Gailua ez badago hondatuta eta erabiltzen jarraitzeko moduan badago, norbaiti **saldu edo eman** diezaiokezu, erabil dezan. Ziurrenik ez duzu nahi izango gailuan duzun informazio hori guztia beste pertsona horrek ikustea: argazkiak, elkarrizketak, sare sozialak, mezu elektronikoak... **Nola ezabatu zure datu pertsonal guztiak?**



! Kontuan izan pasahitza aldatzeak ez duela eragotziko beste norbaitek zure gailuan lehendik zegoen informazioa ikustea.

Egin kasu urrats hauei:



Egin **segurtasun-kopia** bat zure artxiboak ez galtzeko. Baita SD txartelaren edukiarena ere.



Ezabatu informazio pertsonal guztia (argazkiak, bideoak, dokumentuak, kontaktuak eta abar).



Desinstalatu aplikazioak eta **ezabatu** zuk erabili izan dituzun app-ekin lotutako karpetak. Ezabatu, halaber, *download* edo deskargak izena duen karpeta.



Zifratu telefonoko edukia. Hartara, nahiz eta hasierako egoeran utzi, aplikazio egokiak dituen inork ezin izango du berreskuratu telefonoan zegoen informazioa.



Aukera hori "ezarpenak" menuan aurkituko duzu, baina zenbait telefonok automatikoki txertatuta izaten dute (iOS sistemaren kasuan, iPhone 3GS-tik).



Berrezarri **fabrikako balioak**. Formateatu, halaber, SD txartela ere, gailuarekin batera eman behar baduzu.



Egiaztatu informazio pertsonal guztia ezabatu dela. Zenbait sare sozial edo posta elektronikok erabiltzen dituzun gailuei buruzko informazioa gordetzen dute; beraz, begiratu tresna horien **konfigurazioa** ere, eta gogoratu saioa itxi behar duzula.

Ibilgailuak alokatzea

Carsharing: autoa alokatzeko beste modu bat

Pentsatu al duzu inoiz **zenbat denboraz erabiltzen duzun autoa** eta zenbat denboraz egoten den geldirik? Ziurrenik, batez beste, denboraren %90 baino gehiago aparkatuta egongo da, ezta? Autoak erabiltzeko ereduak aldatzen ari da: **carsharing** edo **partekatutako autoaren** fenomenoak indarra hartzen ari da. Jende askok baliatzen du jada zerbitzu hori alde batetik bestera mugitzeko.

Carsharingari esker, auto bat har dezakezu **behar duzunean**, nahiz eta zurea ez izan. Prezioak orduko edo eguneko izan ohi dira, eta tarifaren barnean sartzen dira erregaia, aseguru eta asistentzia.

KB AHOLKUA

Eskura dituzun garraiorako aukerei buruz informazio zaituz. Ibilgailu bat eskatu baino lehen, konparatu itzazu alokatzeko enpresa desberdinak. Kontratatu aurretik erreparatu baldintza guztiak.

Zer abantaila ditu?

► **Gastuak murrizten** dira, hau da, autoa erostea, aseguru, zergak edo aparkatzeko tokia.

► **Malgutasuna** eskaintzen du eta hainbat modu artean beste aukera bat da: garraio publikoa edo bizikleta edo oinez joatea. Batik bat beste aukerak erabilgarri ez daudenean (gauetz edo objektu handiak eraman behar badituzu, esaterako).



Arriskuak

Ausazko jokoak: apustu arriskutsuak

Ausazko jokoak, kasinoak, pokerra, kirol-apustuak... Jokoarekin lotutako jarduerak **arduraz praktikatu** behar dira. Kezkatu zaituz jokatzeko duenak geroz eta apustu gehiago egiten badituzu edo dirua eskatzen badu hori egiteko. Haserretu egiten bada jokatzeko ez badu, gezurrak esaten badituz mendekotasuna ezkutatzeko edo balio handiko jabetza edo objektuekin egin badu apustu, arazoa larria da eta profesionalengana jotzea gomendatzen da. **Gazteak** bereziki **kalteberak** dira.



Publizitate agresiboa?

Oraindik ez dago erregulaziorik publizitate mota horri dagokionez, baina zenbait iragarki agresibotzat jo daitezke. **Izan ezazu jarrera kritikoa:**

► **Hausnartu eta aztertu** publizitatea. Transmitten dituzten mezuek ez diezazutela eraginik egin.

► Jokatu **zuhurtziaz**. Ziurtatu publizitatean esaten duten hori egia dela. Ez diezazutela ziria sar "dirua erraz" lortzeko iragarkiek. Inoiz ez da horrela izaten.

! Zure eskubideak urratu dizkizutela uste baduzu legez kanpoko publizitate motaren batekin, Merkataritza Komunikazioaren Autoerregulaziorako Elkartearekin harremanetan jar zaituzke. Webgune honetan lor dezakezu informazioa: www.autocontrol.es.



Bidaia konbinatuak: babesten zaituzten nobedadeak

Oporretako paketeak edo zirkuituak bidaiatzeko aukera erosoak dira. Bidaia konbinatuei eta lotutako bidaia-zerbitzuei buruzko araudi berriak bidaiariak gehiago babesten ditu eta kontratatzeke era berrietara egokitu da

Gero eta bidaia gehiago kontratatzen dira Internet bidez. Zentzu horretan, bidaia konbinatuak arautzen dituen araudia **eguneratu egin da eta kontratatzeke modalitate berrietara egokitu** da. Bidaia konbinatuez gain, beste modalitate bat ere txertatu da: lotutako bidaia-zerbitzuak. Arau berriaren helburua **bidaiariak babestea da, baita Europa osorako erregulatzea** ere, uniformeak izan dadin.

Hona hemen hainbat nobedade:

Bidaia konbinatuetan, enpresa antolatzaileak **prezioa %8 baino gehiago garestitzen** badu, kontratua deuseztatu ahal izango duzu inolako penalizaziorik gabe. Bidaia konbinatuko zerbitzuren bat aldatuko balitz, aukera

baliokideak edo goragoko mailakoak eskaini behar dizkizute, **koste gehigarrik gabe**. Aldaketa onartzeko aukera duzu, edo bestela, dirua itzul diezazuten eskatzeko aukera ere izango duzu, penalizaziorik gabe.

Behar adina jendek izena eman ez duelako bidaia bertan behera geratzen bada eta idazki bidez behar besteko aurrerapenarekin jakinarazi badizute, **ez duzu kalte-ordaina jasotzeko eskubiderik izango** (baina bai dirua berreskuratzeko eskubidea):

- 20 egun natural, 6 egunetik gorako bidaia bada.
- 7 egun natural, 2-6 eguneko bidaia bada.
- 48 ordu, 2 egun baino gutxiagoko bidaia bada.



Bidaia beste norbaiti **lagatzeko aukera** izan dezakezu baldin eta bidaia hasi baino 7 egun lehenago, gutxienez, jakinarazten baduzu. Lagatze horrek errekarguak edo kostu gehigarriak izan ditzake, baina horien berri eman behar izan dizute aldeztuetatik.

Enpresa izango da erantzule erreserba-sisteman gertatzen diren akats teknikoak (enpresari lepora dakizkiokeen akats teknikoak) ondorioz erroretatik izanez gero, baita erreserba egiteko prozesuan egindako erroreen kasuan ere. Aldiz, ez da erantzule izango saihestu ezinezko edo ezohiko zirkunstantzien ondorioz eragindako erroreen kasuan.

Zer da bidaia konbinatua?

Saltoki bakarrean kontratatzen den pakete bat da eta **bidaia-zerbitzuen bi mota**, gutxienez, bildu behar ditu (esaterako, garraioa eta ostatua). Gainera, 24 orduetik gora iraun behar du edo, gutxienez, gau bateko egonaldia izan behar du.

Zer dira lotutako bidaia-zerbitzuak?

Bidaia-kategoria berria da. Bidaia beraren barruan, bi zerbitzu mota, gutxienez, erostean datza, baina zerbitzu bakoitza **modu independentean kontratatu eta ordaintzen** denean nahiz eta prozesu osoa saltoki bakarrean egin banakako zerbitzu-eskaintzaile horiekin. Bestela esateko, enpresak edo agentziak zerbitzu horiek **kontratatzeko aukera ematen dio bidaiariari**, konektatutako erreserba-prozesuen bitartez.

Bidaia bat kontratatzen duzunean, egin kasu gomendio hauei:

- **Gorde** bidaiari buruzko dokumentazio guztia.
- **Eskatu kontratua idatzita**; kontratatu baino lehen informazio guztia jasotzeko eskubidea duzu.
- **Irakurri arretaz baldintza** guztiak.
- Gogoan izan aldeztuetatik jakinarazi ez dizkizuten kostu gehigarriak **ez dituzula zeure gain hartu beharrik**.
- Internet bidez kontratatu behar baduzu, ziurtatu **webgune seguru batean** zaudela eta erreferentzia positiboak dituela.
- **Alderatu hainbat agentzia** eta irakurri jendearen iritzia; orientagarri izan dakizuke.



Bidaiarekin **arazoren bat** izanez gero, saia zaitez agentziarekin akordio bat lortzen. Ez baduzu lortzen, jar ezazu erreklamazioa **Eusko Jaurlaritzaren Turismo Zuzendaritzan**, hori baita organo eskuduna.

Nola kudeatu emozioak



Konfiantza, gogo bizia, itxaropena, kidetasuna... sentimendu horiek guztiek eragiten dute erosketak egiteko garaian hartzen ditugun erabakietan. Sentimendu horiek ezagutzen irakatsiko dizugu, baita kontsumo emozionala nola kudeatu ere

"**Bai polita! Niretzako egina dela esango nuke!**". Zenbat aldiz pentsatu izan duzu hori telebistan edo dendaren batean iragarki bat ikusi ondoren eta, azkenean, kolonia hori, auto hori edo moda-modako oinetako horiek erosi nahian amaitu duzu? Edo zenbat aldiz joan zara supermerkatuara bukatutako detergentea erostera eta, azkenean, opil industrialak erosi dituzu tripak orroka zenituelako eta bazkaltzeko garaia zelako? Askotan, **zentzuz erosten dugula pentsatzen dugu**, baina benetan emozioen bitartez egiten dugu.

Konfiantza, botere- eta kontrol-nahia, gogo bizia, itxaropena, kidetasuna, gauza berriak aurkitzea... horiek guztiak sentimenduak dira, eta **gure erabakietan eragiten** dute. Markek badakite hori eta, beraz, eragin handiko komunikazio-estrategia bat sortzeko

baliatzen dute. Marketin emozionala eta neuromarketina publizitatearen arloan finkatutako diziplinak dira eta **kontsumoa sustatzea** dute xede, emozioak aktibatuta. Gogoan al duzu telebistako iragarki hura? Panpina baten publizitatea zen eta "alucina, vecina" esaldia aipatzen zen. Mezu horren helburua, jostailuarekin ongi pasako duzula adierazteaz gain, zera adieraztea ere bazen, jostailu hori zuena auzoko haurrik ospetsuena izango zela.

Azterlan zientifikoek diotenez, erosteko erabakia hartzeko prozesuaren %75etik %85era bitartean **subkontzientea** da, eta sentimenduak faktore erabakigarria dira produktu bat aukeratzeko garaian. Van Gogh-ek esana: "emozio txikiak dira gure bizitzaren kapitainak, eta konturatu ere egin gabe men egiten diegu".

Erosteke prozesuaren %75etik %85era bitarte subkontzientea da

Logikak, benetako premiak, alderdi ebaluagarriek –hala nola, kalitatea eta prezioa– eta, azken batean, erosketa egiteko erabaki arrazionalak hartzeak **protagonismoa galtzen** dute gogoaldarteak eta emozioek eragindako ekintzen aurrean. Izan ere, jendeak kontsumoaren bitartez bere **nahiak bete nahi izaten** ditu, emozio horiek liberatzeko. Horrelako estimuluei aurre egiteko, erosketak erantzukizunez egin behar dira.



Nola kudeatu kontsumo emozionala?

Kontsumoa **oinarrizko** jarduera bat da, eta **errepikakorra**. Jarduera hori aztertu egin behar da emozioek erosteko erabakietan nola eragiten duten identifikatu ahal izateko eta emozio horiek kudeatzen ikasteko. "Gutizia bat" erostea ona da, baina "**gutizia bat**" dela **jabetu behar duzu**.

Identifikatu zure emozioak
zerbait **erosteko** erabakia
hartu **aurretik**

Erosteke bulkada sentitzen baduzu, jabetu zaitetz zure gorputza nola dagoen, eguneko zer ordu den, gose ote zaren, zer gertatu den edo zer ikusi duzun. Identifikatu erosteko premia hori eragin dizun emozioa, eta igaro zaitetz **kontsumo inkontzientetik kontsumo kontzientera**.

Erosketa ahalik eta modu kontzienteenean egin ahal izateko, egin kasu gomendio hauei:

- **Erosi baino lehen, hausnartu ezazu.** Benetan behar al duzu? Erabiliko al duzu? Ba al duzu etxean horren antzekorik? Hemen, emozioek bideratuta jokutzen ari ote zaren konturatuko zara.


Ez joan erosketak egitera baldin eta "triste bazaude" edo gose bazara, esaterako. Benetan behar ez dituzun produktuak erosiko dituzu.
- **Zalantzan jarri eta aztertu publizitatea.** Publizitate emozionala zuzen-zuzenean zure sentimenduetara bideratuta dago; beraz, jabetu zaitetz horretaz eta saiatu oztupoak jartzen zeure buruari produktu hori ez erosteko, aldeztu aurretik aztertu gabe.
- **Doitu zure aurrekontua.** Hilaren amaieran zenbat aurreztu nahi duzun kontuan izanik, deskontatu zenbateko hori eta egin erosketak kontzienteki, geratzen den zenbatekoarekin.
- **Ez daukazun dirurik ez gastatu.** Horretarako, behar dituzun gauzen zerrenda bat egitea baliagarria izaten da, eta eros itzazu soilik zerrendan agertzen diren gauzak, gastatuko duzun dirua kontrolatuta.
- **Egin ezazu behar dituzun gauzen zerrenda, eta erosi produktu funtzionalak.** "Erabilera anitzeko paper-zapiak super merke!". Deigarria da, baina ziur etxean baduzula antzeko produkturen bat.
- **Hartu denbora erosi baino lehen: alderatu, bilatu iritziak...** Zure aurrekontura hobekien egokitzen den aukera hautatzeko eta benetan behar duzuna erosteko balio izango dizu.
- **Erosi edukia; ez ontzia, publizitatea edo gomendioak.** Askotan, gehiago ordaintzen da diseinuarengatik, edukiagatik baino.
- **Hartu ohitura osasuntsuak.** Ongi sentitzea zure barruan gertatzen denaren baitan dago, ez kanpoan. Egiten duzun kontsumoa barruan sentitzen duzun hutsunearekiko proportzionala izan ohi da.

Kontsumoko gatazkak?




Etxeko jangelarako mahai bat erosi duzu eta, etxera iritsitakoan, hanka bateko pinturan akatsa dagoela konturatu zara. Gerta liteke, halaber, ordenagailu eramangarria erosi eta handik gutxira pantaila huts egiten hastea. Zer urrats egin behar dituzu horrelako egoeraren bat suertatzen zaizunean?

Kontsumitzaile zaren aldetik arazoren bat baldin baduzu enpresa batekin, hona hemen gatazkak konpontzeko bideak:

 **Adiskidetasunezko bidea.** Erreklamazio bat aurkeztu baino lehen, saia zaitetz dendakoekin adiskidetasunezko akordio bat lortzen.


Sarri, enpresa edo dendek telefono-zenbaki bat, fax-zenbaki bat edo helbide elektronikoa ematen dute kontsulta edo erreklamazioei bezeroari arreta emateko bulegoaren bitartez erantzuteko. Jar zaitetz zerbitzu horrekin kontaktuan, beti idatziz, zer nahi duzun jasota gera dadin.


 **Erreklamazio-orria.** Ez baduzu akordiorik lortzen edo dendatik ez baduzu erantzunik jasotzen, jarri erreklamazio bat. Denda guztiek izan behar dituzte erreklamazio-orriak. Bete ezazu zure datuekin, entregatu Kontsumobiden eta bi aldeen arteko bitartekari-lanak egingo ditu, akordio bat lor dezaten.

ADI! Erreklamazio-orriak ez izatea edo emateari uko egitea zigorgarria da.

Bitartekaritza-prozeduran akordio bat lortzen baduzu edo eskaeran atzera egiten baduzu, espedientea artxibatu egiten da. Nolanahi ere, Administrazioaren ustez enpresak arau-

hausteren bat egin izanaren zantzuak baldin badaude, zigor-espedientea abiaraz dezake.

 **Kontsumoko Arbitraje Sistema.** Bitartekaritzaren bidez akordiorik ez bada lortzen, kontsumoko arbitrajera jo dezakezu. Auzibidez kanpoko administrazio-bidea da, azkarra eta doakoa. Borondatezko sistema da. Enpresak sistema horri atxikita egon behar du edo erreklamazioa aurkeztzen zaionean arbitrajerekin atxiki behar izango du. Hartzen den erabakia nahitaez bete beharrekoa da.

 **Auzibidea.** Arbitrajera ez baduzu jotzen, auzibidea beste aukerarik ez duzu. Oro har, demandatzen duzun dendaren edo profesionalaren helbideari dagokion lehen instantziako epaitegian aurkeztu behar duzu demanda-idazkia, edo salatutako jarduera egin den tokiari dagokionean.

Auzibidera jo baino lehen, Kontsumobidera, KIUB batera edo kontsumitzaileen elkarte batera jo dezakezu. **Aholkuak** emango dizkizute eta kasua aztertuko dute demandak aurrera egiteko aukerarik ba ote duzun jakiteko. Ahal izanez gero, eta erreklamazioa **gehienez 2.000 eurokoa** baldin bada, ahozko epaiketan defentsa **doan** izango da, betiere alde aurretik atxikiz gero.

Etxebizitza turistikoko bat alokatzeko asmotan?

Oporretarako etxe bat edo apartamentu bat alokatzea modamodako kontua bihurtzen ari da. Internet bidez izapideak asko erraztu dira, baina badira kontuan izan beharreko hainbat alderdi



Udako oporrak iristear dira, eta ziur pentsatzen hasia zarela nora joan nahiko zenukeen. **Aukerak asko dira:** hotelak, itsas bidaiak, bidaiak konbinatuak, apartamentuak, etxebizitza partikularrak alokatzea... Azken aukera hori aztertzen ari bazara, higiezin mota horren eskaintza oso zabala da eta, beraz, komeni da jakitea horrelako ostatuak zer baldintza bete behar dituzten. Autonomia-erkidego batetik bestera aldatu egiten dira betebeharrak. Andaluzian, Madrilen edo Katalunian, besteak beste, araudi propioa dute; beraz, hainbat puntu komunean izan ditzaketan arren, etxebizitza alokatu nahi duzun

autonomia-erkidegoko legeriari erreparatu behar diozu. **Euskadin**, esaterako, uztailearen 3ko 101/2018 Dekretuak arautzen du ostatu mota hori.

Erabilera turistikoko etxebizitza edo logelen erabiltzaileek, erreserba edo zerbitzua hitzartu aurretik, ostatuaren ezaugarri buruzko eta erabiltzeko baldintzei buruzko **egiazko informazio jasotzeko** eskubidea dute Euskadin. Eskaintzaren **eskakizunak** argi eta garbi adierazi behar dira formatu digitalean nahiz paperean; hurrengo koadroan ezagutu ditzakezu eskakizun horiek:

Gaurko gaia

Eman beharreko informazioa (Euskadin):

- ▶ **Jardueraren titularra identifikatzea**, haren IFZ eta Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroko erregistro-zenbakia.
- ▶ Etxebizitza **osorik** lagatzen ote den, **ala gelaka**. **Zein zerbitzu** dituen adierazi behar da, nahasterik eragin gabe: WiFi, aire girotua eta abar.
- ▶ Etxebizitzaren **gehieneko okupazioa**, gela bakoitzaren plaza kopurua adierazita.
- ▶ **Azken prezio banakatua**, zerga eta tasak barnean hartuta. Ura, argindarra, gasa, garbiketa, etxeke arroparen eta tresneriaren erabilera eta horien antzeko zerbitzuen hornidura prezioan sartuta egongo da. Zerbitzuren bat aparte ordaindu behar baldin bada, argi eta garbi adierazi behar da.



- ▶ Harrera-ordutegia eta **ordaintzeko unea eta modua**.

- ▶ **Atzera egiteko baldintzak**, eta esanbidez adierazi behar da fidantzen galera-araubidea edo bestelako penalizaziorik ote dagoen bertan behera utziz gero.

- ▶ Kontsumoko **arbitrajeari atxikita** dagoela adierazten duen bereizgarria agerian izatea, hala badagokio.

Ostatuak zer eskaini behar du?


Kanpoaldean, sarreran bereizgarri bat izan behar du ongi ikusteko moduan, **erabilera turistikoko etxebizitza edo gela** dela identifikatu ahal izateko:





Etxebizitzak **egoera onean** egon behar du. Gutxienez, sukaldea, komuna eta logela bat izan behar ditu. Logeletan eta lotarako erabiltzen diren egongeletan argi naturala eta aireztapena zuzenean kanpora edo aireztatutako patio batera izatea ezinbestekoa da.


Altzariak izan behar ditu, eta **berehala erabiltzeko moduan**, instalazioak, zerbitzuak, etxetresna elektrikoak, maindireak, tresneria eta garbiketa nahiz higienarako elementuak


ere izan behar ditu. Gutxienez, honako hauek izan behar ditu:

 **Berokuntza, elektrizitatea eta edateko ur korrontea**, beroa eta hotza.


 **Ohe** bat, arropa gordetzeko **armairu** bat, **aulki edo eserleku** bat eta gau-mahai bat lanpara eta guzti logeletan.


 **Oherako maindireak eta ekipamendua**, baita toalla sorta bat ere, pertsona bakoitzeko.


 Horretaz gain, etxebizitzan dauden instalazioen **jarraibideak edo eskuliburuak** ere eskura utzi behar dizkizu.


 Etxebizitzak **segurtasuneko honako elementu** hauek izan behar ditu, erraz ikusteko moduko toki batean eta sarreratik hurbil: kanporako irteerak non dauden adierazten duen planoak; suhiltzaileen, poliziaren eta osasun-arretako zerbitzuen telefonoari eta kokapenari buruzko informazioa; eskuzko su-itxalgailu bat; eta lehen sorospenerako botikina.


Erreserba Internet bidez egin behar baduzu


 Irakurri webgunearen termino eta baldintza orokorrak, nola funtzionatzen duen eta zenbaterainoko segurtasun-eta berme-plusa eskaintzen dizun jakiteko.


 Ez fidatu balizko pagotxeekin, eta kontuan izan argazkietan errealitatea "apainduta" ager daitekeela.


 Bilatu beste batzuen iritziak, baina kontuan izan horietako zenbait ere manipulatu egon daitezkeela. Iruzkina asko baldin badaude, jendearen gogobetetze-maila, oro har, zenbatekoa den jakingo duzu.

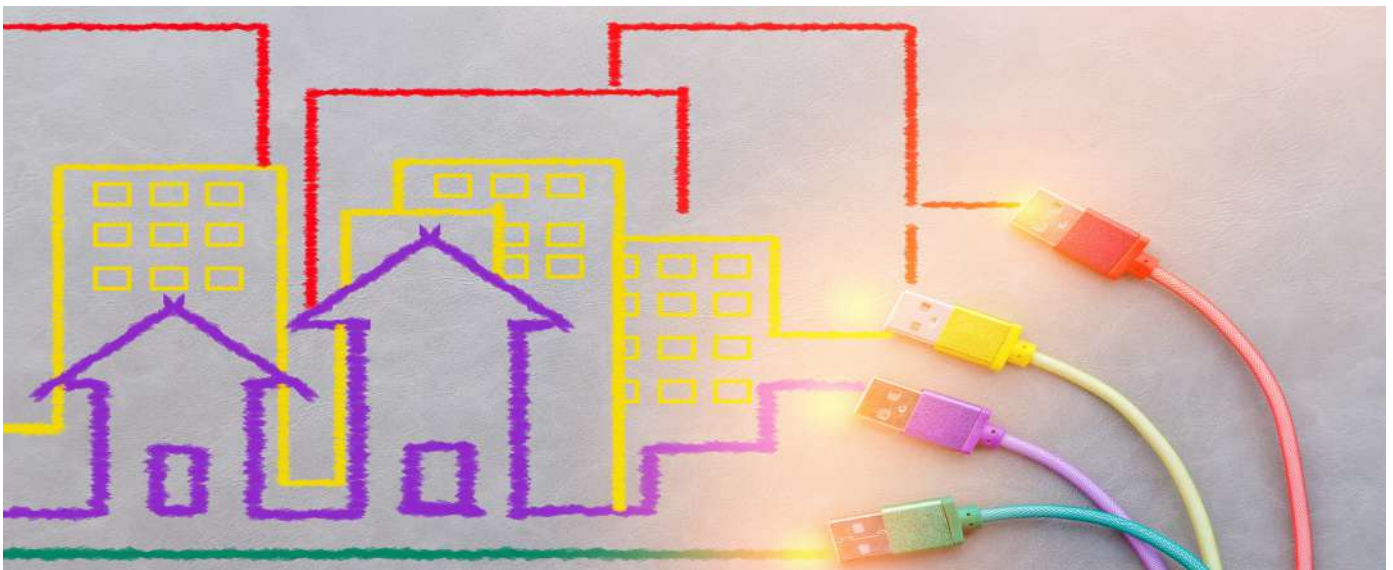
 Egiaztatu webguneak egiaztapenerako baliabideren bat erabiltzen duen etxebizitza benetan existitzen dela eta deskribapena egiazkoa dela bermatzeko.

 Erreparatu azken kostuari eta banakatutako kontzeptuei: webgunearen komisioa, tokiko zergak, garbiketa-zerbitzua eta abar.

 Erreparatu ordainketak kudeatzeko moduari. Zenbait bitartekaritza-plataformek zuk ordaindutako dirua gordetzen dute eta ez diote errentariari ematen zu iristen zarenetik 24 ordu igaro arte. Hartara, denbora gehiago izango duzu dena ondo dagoela egiaztatzeko.

 Informa zaitez kontratuaren baldintzen gainean, hau da, fidantza jarri behar ote duzun, zer gorabehera estaltzen dituen eta nola ezeztatu, behar izanez gero.

 Erabili webgunean adierazten diren ordaintzeko moduak. Plataformak ez die erreklamazioei jaramonik egingo baldin eta ordainketa beste bide batetik egiten baduzu.



Arazoren bat izan duzu?

Ostatu guztiek **erreklamazio-orriak** izan behar dituzte, eskatzen duenari eman ahal izateko. Kexak, salaketak edo erreklamazioak egiteko eskubidea etxebizitzaren sarreratik hurbileko toki batean **adierazi behar da**, eta ongi ikusteko moduan.

Zalantzarik izanez gero, Kontsumobiden edo kontsumoko edozein erakundetan egin dezakezu kontsulta.



Informazioa izateak kontsumoko jarrera kontzienteagoak eragiten ditu

Kontsumobidek kontsumoari buruzko tailerrak eskaintzen ditu, doan, adinekoentzat. Programaren prestatzaile batek zer lan egiten duten eta lortutako emaitza onak azaltzen digu

Nolako jarduerak egiten dituzue?

Kontsumoari buruzko **prestakuntza-tailerrak** ematen ditugu, praktikoak eta adinekoek ongi ulertzeko moduan.

Non izaten da prestakuntza?

Zentro eskatzaileak (elkartek, udalak eta abar) utzitako **lokaletan** egiten ditugu tailerrak.

Zein da programaren helburua?

Kontsumobideren xedea jendeari kontsumoaren gaineko prestakuntza eta informazioa ematea da, produktuak erosteko eta zerbitzuak kontratatzekeo garaian **kritikoagoak eta arrazionalagoak** izan daitezen, eta horretarako tresnak eskaintzen dizkiegu.

Zer gai eskatzen dizkizute gehien?

Interesa aldatu egiten da **gizartean une horretan kezka** zerk eragiten duen arabera. Baina, oro har, hauek dira gehien eskatzen dizkiguten gaiak: "Medikamentuak: erabilera arduratsua", "Elikadura eta nutrizioa", "Elektrizitatea eta gasa"... Aurtengo edizioan, hiru tailer berri eskaintzen ari gara eta bik harrera oso ona izan dute: "Ez zaitzatela engaina: iruzur eta maula ohikoenak" eta "Etxeko aurrezpena".

Nolako pertsonak bertaratzen dira?

Azken urteotan, tailerretara joaten diren pertsonen profila aldatu egin da: gazteagoak dira, **kontzientziatuagoak** daude eta **eginkizun aktiboagoa** izaten dute beren eskubideei eta horiek gauzatzeko moduari buruz informazioa bilatzeko garaian.

Emaitzak sumatzen al dira parte-hartzaileengan?

Bai, duela hainbat urte baino gehiago **dakite beren eskubideei buruz**, baina informazioa beharrezkoa da oraindik ere. Esan dudanez, gehien aldatu dena **jarrera** da: lehen entzun baino ez zuten egiten eta, orain, inplikazioa handiagoa da eta galdera gehiago egiten dituzte landutako gaiei buruz, baita kezka eragiten dien beste gairen bati buruz ere.

Nola balioesten duzu egiten ari zareten lana?

Oro har, gure lana oso aberasgarria da; izan ere, tailerretara joaten diren pertsonak oso esker onekoak izateaz gain, **ekarpenak** ere egiten dituzte galderen bidez eta, batez ere, beren **bizipenak azaltzen** dituztenean. Horri esker etengabe ikasten eta egokitzen ari gara, eta ezinezkoa da ohikeriaz jardutea.



Bat egin kontsumorako prestakuntzarekin!

2019-2020 ikasturterako izena emateko epea zabalik dago maiatzaren amaieratik aurrera

www.kontsumobide.eus/prestakuntza_adinekoak
@ kontsumobide.formacion@kontsumobide.eus
945-062148 / 47

Zertan eragiten du ordainketa-zerbitzuei buruzko zuzentarauak?

Araudi berriari PSD2 esaten zaio (ingelesezko siglak direla eta, Payment Services Directive 2) eta kontsumitzaileen babesa hobetu du

PSD2 zuzentzaraua aldatzen duen ordainketa-zerbitzuei eta finantza-alarreko beste premiazko neurri batzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretua **hainbat gailuren bidezko** (Paypal, txartela, telefono mugikorra...) **ordainketei** dagokie. Horiek guztiak ordainketa-zerbitzuak dira.

Europar Batasun osoko **kontsumitzaile** eta **erabiltzaileen babesa indartzea** da helburua.

Hona hemen nobedadeak:

› **Babes handiagoa bankuko txartela bidegabeki erabiliz gero.** Adibidez, txartela galtzen baduzu eta lapurtzen badizute eta zuk baimendu gabe erabiltzen badute, zure **erantzukizun-muga 50 euro** izango da, eta ez 150 (zenbait erakundetan lehendik hasiak ziren aldaketa hori aplikatzen).

Erantzukizun orotaz **salbuetsita geratuko zara** txartela galdu duzula edo lapurtu dizutela jakinarazi ostean. Baita txartelean bertan inprimatuta dauden datuak erabiltzen badira ere, urrutiko erosketak egiteko garaian, esaterako.

› **Baimendu gabeko eragiketak itzultzea.** Baimendu gabeko ordainketako eragiketaren bat egin badute (adibidez, **zuk agindu ez** duzun transferentziaren bat, edo banku-txartelean **kargu desegokiak**), erakundeak **berehala** itzuli beharko dizu zenbatekoa eta, nolahi ere, **beranduenez** jakinarazpena egin eta **hurrengo egun** baliiodunaren amaieran. Ez du itzuli beharrik izango soilik iruzurraren susmoa izateko zentzuzko arrazoiak baldin baditu eta arrazoi horiek idazki bidez Espainiako Bankuari jakinarazten badizkio.

› **Erosketa elektronikoetan autentifikazio indartuko elementuak erabiltzea.**

Kontsumitzailea ordainketa online egiteko bere kontuan sartzen denean, ordainketa elektronikoko eragiketa bat egiten hasten denean edo ordainketan iruzur-arriskua izan dezakeen bestelako ekintzaren bat egiten duenean, erakundeek kategoria hauetako **bi tresna edo gehiago erabili** behar izango dituzte:

› **Ezagutza:** soilik zuk dakizun zerbaite; pasahitza, esaterako.

› **Jabetza:** soilik zuk duzun zerbaite; esaterako, mugikorra edo helbide elektronikoa bat, gakoa jasotzeko.

› **Inherentzia:** zure ezaugarri pertsonaletan oinarritutako sistema da; esaterako, hatz-marka.

Tresna horiek guztiak **independentek** izango dira, zure datuen konfidentziasunari eusteko eta balizko iruzurrak saihesteko.

› **Ezin izango da kargu gehigarririk egin** kreditu- edo zordunketa-txartelarekin egindako ordainketetan, dela denda fisikoetan, dela Internet bidez.





GIZARTE-BONU ELEKTRIKOA - Eskaerei uko egitea

Gizarte-bonu elektrikoa eskatu dut nire merkaturatzailearen webgunearen bitartez. Atzo jasotako jakinarazpen baten bidez, nire eskaerari uko egin diotela adierazi didate zeren, diotenez, familia-unitatearen diru-sarrerek ezarritako gehieneko muga gainditzen baitute. Baldintza guztiak irakurri ditut eta, nire ustez, betetzen ditut eta deskontu hori jasotzeko eskubidea dut; zer egin behar dut?

Gizarte-bonu elektrikoa **deskontu** bat da, eta pertsona kalteberei aplikatzen zaie ohiko etxebizitzako argiaren faktura ordaindu ahal izan dezaten.

Urriaren 5eko 15/2018 Errege Dekretuan zehazten diren baldintzak betetzen dituzula uste baduzu baina eskaerari uko egin badiote, bildu dokumentazio guztia eta **jarri erreklamazio** bat Kontsumobiden, KIUB batean edo kontsumitzaileen elkarte batean.

GARRAIO PUBLIKOA - Animaliekin bidaiatzea autobusez

Bilbotik Madrilara joan nahi dut autobusez, eta nire maskota ere eraman nahi dut. Egin al dezaket?



Txartela erosi baino lehen, **kontsulta itzazu konpainiaren baldintzak**. Oro har, animaliekin bagajearen lekuan egin behar dute bidaia.

Zenbait konpainiak debekatuta dute animaliak pertsonen eserleketan joatea, **txakur laguntzaileak izan ezik**; gehiago ordaindu gabe bidaia dezakete, eta erdiko korridorean joan behar dute.

EROSKETAK - Kargu bikoiztua txartelean

Jatetxean txartelarekin ordaindu dut eta, kontua begiratu dudanean, menua bi aldiz kargatu didatela ikusi dut. Nori erreklamatuko diot?

Zure bankuarekin jarri behar duzu kontaktuan, bankuak eman baitzizun txartela. Horretarako, gehienez ere **13 hilabeteko epea** duzu kargua egin zizuten egunetik kontatzen hasita, baina lehenbailehen jakinaraztea komeni da.



Kontsulta iezaguzu

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean www.kontsumobide.eus

online erosketak

Bilatu erreferentziak eta kontuz pagotzekin

Web segurua

Ordaintzeko metodo segurua

Interneten jardunbide egokiak sustatzeko konpromisoa

Erreparatu kokapenari eta kontaktuari

Egiaztatu kontsumoko arbitraje-sistemari atxikita ote dagoen

Irakurri onartu baino lehen

https://www.onlinedenda.com

PayPal Ordaindu

CONFIANZA ONLINE

KONTSUMOKO ARBITRAJEA

ARBITRAJE DE CONSUMO

Baldintzak, bidalketak eta itzulketak egiteko politika **Onartu**

Harremanetarako datuak: [location icon] [phone icon] [email icon]

Datu batzuk*:



%50,4 online erosketak egiten ditu



%67 txartel bidezko ordainketa erabiltzen du

10etik 9k ez daki entregatzeko epea zein den

%73

ez daki itzultzeko epea zein den



Entregatzeko epea: gehienez 30 egun erosketa egiten denetik, beste eperik adostu ezean.



Itzulketak: 14 eguneko epea duzu produktu bat itzultzeko edo zerbitzu batean baja hartzeko, inolako justifikaziorik eman gabe (salbuespenak salbuespen)

*"Euskadiko kontsumitzaileek merkataritza elektronikoaren praktikan dituzten ohiturak eta haien asebetetze maila" azterlaneko datuak. Kontsumobide. 2018ko abendua.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 24 36

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