



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

37.zk URTARRILA-APIRILA 2020

www.kontsumobide.eus



ZER JATEN ARI NAIZ?

Gakoa elikagaien
etiketan dago

TABERNAK ETA JATETXEAK

Zer kobra diezadakete,
eta zer ez?

OINARRIZKO ORDAINKETA-KONTUAK

Zer dira eta zertarako
balio dute?



FINANTZIATUA ALA EZ?

Helburua autoa erostean aurreztea bada,
begiratu ondo baldintzak



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Tabernak eta jatetxeak. Zer kobra diezadakete, eta zer ez? Ibilgailua erostea. Finantziatua ala ez? Berrikuntzak kontsumitzaileen Estatutuan

13 **Gaurko gaia**

Zer jaten ari naiz?

16 **Prestakuntza**

Interneten ibili arriskurik gabe

17 **Araudia**

Oinarrizko ordainketa-kontuak: zer dira eta zertarako balio dute

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Produktuen bermea. Matxuratu egin al zaizu?



ISSN: 2695-6772

Lege Gordailua: LG G 53-2020

Edizioa: Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/aldizkaria



Zer jaten ari naiz?

Gakoa elikagaien etiketan dago

13



Tabernak eta jatetxeak

**ZER KOBRA DIEZADAKETE,
ETA ZER EZ?** 8



Ibilgailua erostea

**FINANTZIATUA
ALA EZ?** 10

Lanaldia

KIUBen topaketa parte-hartzailea

Bilboko KIUBak, Kontsumobideren laguntzarekin, **“EAEko Kontsumitzaileei Informazioa Emateko Udal Bulegoen topaketa parte-hartzailea”** antolatu du. Joan den abenduan Bilboko Udalean egin zen Jardunaldi hori gero eta aldagarriagoak diren kontsumo-ohituren aurrean langileek egindako eskaeratik sortu zen. Jardunaldi horretan hogei KIUBk hartu zuten parte.

Kontsumobideren zuzendari Olga Santamaría nabarmendu du topaketa horiei esker *“kontsumitzaileen eskubideak defendatzearen alorrean lan egiten dugunok, udal-mailan nahiz autonomia-mailan, aurre egin behar diegun eginkizun eta erronka berriak azter ditzakegu. Esperientzien trukeak **estrategia berriak** birmoldatzen laguntzen du”*.

“Ekitaldia parte-hartzailea eta aberasgarria izan da, ondorio garrantzitsuak atera ahal izan dira eta, horrekin, Euskadiko udalerrietako herritarren defentsa hobea egin ahal izan da”, amaitu du Bilboko Udaleko Osasuna eta Kontsumoa Saileko zinegotzi ordezkari Yolanda Díezek.



Ezkerretik eskuinera: Olga Santamaría; Yolanda Díez; Luis María Cordero, abokatu eta Kontsumo Zuzenbidean aditua.

Ingurumena

Nola jasotzen dituzu fakturak eta ordainagiriak?



Gero eta ohikoagoa da erosketak fakturak eta erosketak ordainagiriak **bide elektronikoz** jasotzea. Izan ere, sistema horrek bere abantailak dauzka: **merkeagoa** eta **ekologikoagoa** da paper gutxiago sortzen duelako; ondo antolatzen bazara, **galtzeko aukera txikiagoa** da; eta leku fisikorik ez duzu behar gordetzeko. Paperezko fakturen **informazio bera** eta **lege-balio bera** du.

KB AHOLKUA

- 1 Faktura bide elektronikoz jasotzen baduzu, gorde ezazu behar duzun guztietan eskuratu ahal izateko moduan (hodeian edo disko gogor batean, adb.). Paperezko faktura bada, erabili karpeta bat edo artxibategi bat faktura guztiak antolatuta edukitzeko.
- 2 Konpainiaren batean baja eman baduzu, eta dagoeneko ez baduzu bezeroen arlorako sarbiderik azken faktura ikusteko, deitu bezeroei arreta emateko telefono-zenbakira faktura eskatzeko. Era berean, paperezko fakturazioa jasotzeko aukerara alda dezakezu baja eskatu aurretik.

Norberaren hautaketa

Zuk erabakitzen duzu nola jaso nahi duzun. Baina bide elektronikoz jasotzeko, zure **baimena eman** behar duzu. Gerta daiteke baimena konturatu gabe eman izana; adibidez, ez duzulako markatu informazioa modu horretan jasotzeari uko egiteko laukia, galdu egiten delako hainbeste testuren artean.

Doako dokumentua

Paperean jasotzen jarraitu nahi duzu? Jakin behar duzu **ezin dizutela horregatik kobratu**.

Formatu hori nahiz formatu elektronikoa doakoak dira.



Dei komertzialak egiten al dizkizute etengabe?

Telefono-konpainia batek zure kontratua hobetzeko aukera eskainiz deitzen dizu. Bi egunetan hiru aldiz esan diezu ez duzula nahi eta ez gehiago deitzeko, baina behin eta berriz deitzen dizute. Dei komertzialak ohikoak dira, baina, batzuetan, gogaikarriak izaten dira. **Legezkoa al da hainbeste aldiz deitzea? Nola eten daiteke jazarpen hori?**



Lehendabizi, jakin behar duzu dei komertzialak egin daitezkeela, baina telefono-zenbaki identifikagarri batetik egin behar dizkizute beti. Deitzen dizun pertsonak ere **identifikatu** egin behar du, eta deiak ez dira **9:00ak baino lehen eta 21:00ak baino geroago** egingo. Jaiegunetan edo asteburuetan ere ezin izango dira egin.

Dei komertzialak egitea legezkoa den bezalaxe, zuk **kontra egiteko eskubidea** ere baduzu, alde zurea erabakitik eta dohainik eskatuta. Mota horretako deiak edota edozein motatako publizitatea jasotzeari utzi nahi badiozu,

Robinson Zerrendan izena eman dezakezu. Horretarako, sartu www.listarobinson.es webgunean, erregistratu eta hautatu zer bidetatik ez duzun jaso nahi komunikaziorik zure izenean (telefono-deiak,

posta elektronikoa, SMS/MMS eta posta-kodea). Publizitate-esklusioko **doako zerbitzu** horri esker, publizitatea bidaltzeko baimena eman ez diezun enpresen publizitatea jasotzeari utziko diozu.

Pazientzia izan behar duzu; izan ere, litekeena da izen-ematea **eraginkorra ez izatea hiru hilabete igaro** arte, eta denbora-tarte horretan, zure datuak indarrean dagoen merkataritzakantainaren batek erabiltzea.

Kontuan izan **kontratua dagoen edo izan den enpresaren** komunikazio komertzialak jasotzeari utzi nahi badiozu, lehenabizi enpresa horrekin jarri behar duzula **harremanetan**, publizitatea jasotzeari utzi nahi diozula jakinarazteko.

Zerrendan egonda ere, zuri deitzen edo mezuak bidaltzen jarraitzen badute, **salatu** Datuak Babesteko Espainiako Agentzian.



Ezagutzen ez duzun zenbaki baten dei galdu bat duzu?

Deia itzuli aurretik, **zenbaki hori Interneten bila** dezakezu. Telefono-zenbakiak biltzen dituzten eta zer enpresa den edo maula bat egiteko erabili den telefono-zenbaki bat ote den esaten dizuten webguneak daude. Horrela erabaki ahal izango duzu deia **itzuli nahi duzun ala ez**.

KB AHOLKUA

Telefono-zenbaki beretik deitzen badizute beti, deia blokea dezakezu mugikorretik, komunikazio gehiago ez jasotzeko telefono-zenbaki horretatik. Blokeatu dei-erregistrotik.

Etxebizitza alokatzea

Gomendioak etxebizitza bat alokatu aurretik

Etxebizitza bat partikularren artean alokatzerakoan, oso garrantzitsua da alderdi bakoitzaren **baldintzak**, eskubideak eta betebeharrak **argi uztea**. Ez du axola bi alderdien artean harreman ona egotea (familia-harremana edo lagun-harremana), kontratua eduki behar duzu **idatziz**, eta ahalik eta zehatzena izan behar du.



Etxe bat alokairuan jartzera bazoaz...

- ▶ Erabaki zenbat denbora eduki nahiko zenukeen etxea okupatuta. Legeak ezartzen du **kontratuaren iraupena** bi alderdien artean itunduko dela, eta iraupena 5 urtetik beherakoa denean (7 urtetik beherakoa errentatzailea pertsona juridikoa bada), kontratua **urteko epeetan luzatuko** da gutxieneko iraupenera iritsi arte (5 edo 7 urte, kasuaren arabera).
- ▶ Zure ustez **garrantzitsuak** diren **baldintza** guztiak jaso kontratuan. Adibidez, premia izanez gero, etxebizitza zuretzat edo ahaideren batentzat epe jakin batean berreskuratzeko aukera (kontratua 5 urtetik beherakoa bada). Etxebizitzan maskotarik eduki daitezkeen ala ez, edo obrak egin ote daitezkeen, eta abar.
- ▶ Ezarri **bidezko errenta** bat, higiezinaren kokapena eta egoera kontuan hartuta. Kontratuaren ondorengo berrikuntzetan **prezioari eusteko** aukera aztertu.

Etxebizitza bat alokatzera bazoaz...

- ▶ Ez onartu **zure ahalmenen gainetik** dagoen prezioko alokairu bat. Erreparatu prezioan komunitatearen gastuak edo horniduren gastuak sartuta ote dauden, eta prestatu aurrekontu bat diru-sarrerekin eta gastuekin, zure ekonomia kontrolpean edukitzeko.
- ▶ Kontuan izan **fidantza bat eman** behar duzula. Fidantza hori errentaren hileko baten baliokidea izango da, gutxienez.
- ▶ Etxebizitzan alokatutako elementuen **inbentarioa** sartuta badago kontratuan, kontratua sinatu aurretik, egiaztatu dena kontratuan deskribatuta dagoen bezala dagoela. Zerbait egoera txarrean badago eta kontratuan azaltzen ez bada, eskatu kentzea edo zer egoeratan dagoen aipatzea, geroago zuri **erantzukizunak eskatzeko** aukerarik izan ez dezaten.
- ▶ **Egiaztatu klausulak**, hala nola prezioa berrikustea, etxebizitza berreskuratzea, eta abar.



Hornidurak. Hobe da hornidurak jabearen izenean egotea eta maizterrak ordaintzea; horretarako, maizterrak bere kontu-zenbakia emango du hornidurak helbideratzeko.



Etxeko matxurak edo konponketak. Oro har, jabea arduratzen da elementu egiturazkoenen (hoditeriak edo galdara, adibidez) matxurez, eta maizterra arduratzen da etxebizitzaren erabilerak eragindako kalteez (bonbilla erreak, adibidez). Dena den, kontratuak dioena izango da gakoa.

Etzetresna elektrikoek etiketa estreinatuko dute

Etzetresna elektrikoek etiketa energetikoa aldatu egingo da eta **2021eko martxoaren 1etik** aurrera ikusi ahal izango duzu denda fisikoetan eta online. Atik Gra bitarteko eskala izango du; A izango da eraginkorrena energiaren ikuspegitik eta G izango eraginkortasun txikieneko. Beraz, A klaseko bitarteko eskalak kendu egingo dira (A+, A++ eta A+++)
eta **sistema sinpleago** bat berreskuratuko da errazago ulertzeko.

Gainera, **QR kode** bat gehituko da. Kode horrekin, zure mugikorrarekin eskaneatzen duzunean, informazio gehigarri ofiziala (ez komertziala) lortu ahal izango duzu.

Etiketa berria ontzi-garbigailu, arropa-garbigailu, hozkailu, lanpara, pantaila elektroniko (telebistak, monitorea eta seinalizazioko pantaila digitalak barne) eta hozkailu komertzialetarako (makina automatikoak, adibidez) erabiliko da.



Ba al zenekien...?

Urtean 75 euro inguru aurrez ditzakezu eraginkortasun txikiko hozkailu baten ordez etiketa energetiko eraginkorragoa duen beste hozkailu bat jartzen baduzu. Eta 10 urtean hozkailu berri bat erosteko beste aurreztuko duzu!

Segurtasuna

Pneumatikoak: aukeratu ondo, zure segurtasuna arriskuan dago

Ibilgailuaren eta lurzorua arteko ukitze-puntua pneumatikoak dira, eta hotza, euria eta elurra iristen direnean, garrantzitsua da pneumatikoak berrikustea eta pneumatiko egokiak dituzula ziurtatzea **errepidean ezustekorik ez izateko**. Pneumatiko mota desberdinak daude klimaren eta premien arabera:

Negukoak: Aukera egokia dira mendieremuetarako, euri asko egiten duen, izotza izaten den, elurra egiten duen eta tenperatura baxuak izaten diren lekuetarako. Heltzea eta trakzioa hobetzen dituztenez, segurtasun handiagoz ibiltzea ahalbidetuko dizute.

Udakoak: Itsaspen handia dute zoru lehorrean. Eremu beroetan erabiltzen dira, betiere tenperaturak 7 gradutik jaisten ez badira.

Mistoak: Tenperaturak muturrekoak ez badira, urte osoan erabil daitezke.



Pneumatikoak urtaroaren arabera aldatu behar badituzu, kontuan eduki hau:

- Lau pneumatikoek mota berekoak izan behar dute.
- Geroago erabiltzeko kendu behar dituzunak gorde aurretik, urarekin garbitu eta utzi ondo lehortzen. Gorde eguzki-argitik babestuta dagoen leku lehor batean.

Tabernak eta jatetxeak

Zer kobra diezadakete, eta zer ez?



Egon litezkeen osagai apartekoen edo gehigarrien prezioak kartan edo prezio-zerrendan azaldu behar du, baldin eta kobratu nahi badizkizute. Ostalaritza-enpresek dituzten beste betebeharrak batzuk azalduko dizkizugu.

Jatetxe batera joan zara, eta kontua eskatu duzunean, harritu egin zara ordaindu behar duzun zenbatekoa espero zenuena baino gehiago delako. Dena zuzen dagoela esan dizute, baina **nola jakin dezakezu prezio-zerrenda eman ez badizute?**

Prezioak jartzeko garaian erabateko askatasunez jardun dezaketen arren, tabernak, kafetegiak edo jatetxeak behartuta daude eskaintzen duten janariak eta edariak balio duenari buruzko **informazioa ematera**. Prezioak kartetan, prezio-zerrendetan edota edozein informazio-euskarritan egongo dira, eta

guztizko zenbatekoaren arabera adierazi beharko dira, BEZa barne. Ezin da azaldu "merkatuko prezioaren arabera".

Kobratu al diezadakete ogia?

Bai. Eta izotza ere bai, nahi badute. Estrak edo gehigarriak kobra ditzakete, hala nola ogia, edo kontsumizioa terraza batean hartzea ere. Informazio hori ikusteko moduko leku batean, kartan edo prezio-zerrendan egongo da nahitaez. Erne! ez du balio soilik adieraztea zenbait zerbitzuek ehuneko jakin bateko igoera izango dutela eta zenbateko zehatza zein izango den esan gabe.



Zer beste betebeharrak dituzte?

Janari-alerriak edo elikadura-intolerantziak eragin ditzaketen osagaiei edo produktuei buruzko informazioa eman behar dute. Informazio hori zuk produktua aukeratu aurretik eman behar dizute, produktuaren ezaugarri guztiak ezagutu ditzazun produktua eskuratu aurretik.

Arazorik ez izateko, **berrikusi kontua** ordaindu aurretik (derrigorrezkoa baita kontua bezeroari ematea) eta egiaztatu dena zuzen dagoela.

Establezimenduek adierazi behar dute **ordaintzeko zer baliabide onartzen** dituzten; beraz, establezimenduan sartzen zarenean, erreparatu iezaiozu informazio hori lekuren batean azaltzen ote den. Horrela, ez duzu ezustekorik izango txartel bidez ordaindu nahi baduzu eta eskudirutan egindako ordainketak soilik onartzen dituztela esaten dizutenean.

Zer egingo dut arazoren bat badut taberna batean?

Lehendabizi, **akordio batera iristen** eta adiskidetasuneko bidetik konpontzen saiatu behar duzu. Lortzen ez baduzu, eskatu erreklamazio-orri bat.

Enpresa behartuta dago erreklamazio-orria ematera, eta bi alderdiek bete behar duzue. Zuk **arrazoiak eta asmoa** adierazi beharko dituzu, eta enpresak, aldiz, egokitzen jotzen dituen alegazioak.

Establezimenduak kolore arrosako kopia gorde eta Kontsumoko Ikuskapen Zerbitzuen eskura eduki behar du, hala eskatzen badiote. Zu kopia berdearekin geldituko zara eta zuria Kontsumobiden, KIUB batean edo kontsumitzaileen elkarte batean entregatu behar duzu.

Ostalaritza-enpresek eskain ditzaketen jardunbide egokiak:



Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitzea. Gatazkak erraz, azkar, eraginkortasunez eta dohainik konpontzeko tresna.



Iturriko ura dohainik eman ahal izateko ontziak bezeroen eskuragarri edukitzea.



Kontsumitu ez dituzten elikagaiak etxera eramateko aukera ematea.



Murritztea, ahal den neurrian, erabilera bakarreko tresnak, hala nola plastikozko lastotxoak edo mahai-tresnak.

Zer egiten du Administrazioak erreklamazio-orria jasotzen duenean?

Erreklamaturako establezimenduari jakinarazten dio eta **15 eguneko epea** ematen dio **alegazioak aurkezteko**. Ondoren, enpresaren eta erreklamatzailearen artean bitartekotza bat egiten saiatzen da bi alderdiak ados jarri ahal izateko.

Horrez gain, **arau-hauste administratibo** bat dagoela ikusten badu, zehapen bat jarri ahal izango du.



Enpresentzako informazioa: erreklamazio-orriak Kontsumobiden edo www.kontsumobide.eus webgunean eskura daitezke.

Finantzatua ala ez?

Zure helburua ibilgailua erostean aurrezte bada, begiratu ondo baldintzak, ziria sartu ez diezazuten



Osoko ohikoa izaten da kontzesionarioetan **deskontu handia** eskaintzea ibilgailuaren guztizko prezioaren zati bat finantzatzen baduzu. Nahiz eta, oro har, aukerarik merkeena eskura ordaintzea izaten den, pertsona askok gastu horri aurre egin ezin diotenez, **mailegu bat eskatzea** beste aukerarik ez dute.

Urratsa itsu-itsuan egin eta esaten dizutenaz fidatu aurretik, **aztertu lasai**. Galdetu bankuan baldintza malguagoak eskaintzen ote dizkizuten eta alderatu baldintza horiek finantza-erakundeak eskaintzen dizunarekin.

Informazio guztia mahai gainean duzula, egin zure kalkuluak eta hautatu zure **premia eta ahalmenetara** gehien egokitzen den aukera.

Informaziorik eza.

Beti eskainiko dizute finantzatzea eta **aukerarik hoberena** dela esango dizute. Jendea erakartzeko erabiltzen dute; izan ere, kontuan hartzen badugu ibilgailua dela pertsona baten bigarren inbertsio garestiena etxebizitzaren ondoren, nork esan diezaioke ezetz zati bat finantzatzeagatik egingo dizuten **2.000 edo 3.000 euroko deskontuari?**

Aukera hoberena dela ematen duen arren, garrantzitsua da **kalkulua egitea**. Kasu askotan, **finantziazio-gastuak gainditu** egiten baitu eskaintzen dizuten deskontua, eta hori ez dizute esaten. Alderatu aukera hori bankuak eskaintzen dizkizun baldintzekin eta aukeratu mesedegarriena.

KB AHOLKUA:

Ahal bada, eskatu maileguan gutxieneko zenbatekoa eta epe laburrena

Gogoratu galdera hauek egitea:

... **Zein da maileguaren gutxieneko iraunkortasuna**, baldin eta iraunkortasunik badu? Aldatu egiten da kontzesionarioaren arabera (12, 24, 36 edo 48 hilabete, adibidez).

... **Zein da finantzatu behar den gutxieneko zenbatekoa**. Kontzesionarioek ez dute eskatzen guztizko zenbatekoa finantzatzea, 6.000 euroko gutxieneko zenbatekoa eskatzen dute, adibidez.

... **Zein da mailegu bat denbora igaro aurretik ezerezteagatiko penalizazioa**. Hobe da penalizaziorik ez izatea, aukera izatekotan, mailegu hori itundutako epea amaitu aurretik amortizatu ahal izateko.

... **Irekiera-komisioa**. Kontzesionario guztiek ez dute aplikatzen; horregatik, galdetu komisio horri buruz, aintzat hartu behar den gai bat baita. Batzuetan, zenbatekoa kuotetan banatzen da, erreparatu ondo.

... **Zerbitzu gehigarriak**. Hala nola mantentze-kontratua, bermearen luzapena, ordainketen babesa edo bizi-aseguruak.

... **Jabari-erreserba**. Gai hori ez dute aipatzen, eta garrantzitsua da zuk jakitea klausula zure kontratuan sartuta dagoen ala ez.

... **Zure bankuaren finantziazio-baldintzak**. Batzuetan, finantza-erakundeek eskaintzen dituzten UTBak baino UTB txikiagoak izaten dituzte, nahiz eta banku-maileguez beren irekiera-komisioak eduki, beste gastu batzuen artean; beraz, erreparatu ondo.

Garrantzitsua da maileguaren amortizazio-plana eman diezazuten; hor hileko kuotak, interesak eta finantziazio-denbora azalduko dira



Zer da jabari-erreserba?

Klausula hori finantziazio-kontratuetan jasotzen da eta esan nahi du ibilgailua finantziazioa eskaintzen dizun **erakundearena dela**, eta osorik ordaintzen ez duzun arte ez dela zurea izango. Horrek esan nahi du, adibidez, denbora horretan ezin duzula ibilgailua saldu, baina erabateko askatasunez erabil dezakezu.

Kuotak ordaintzen bukatu ondoren, **jabari-erreserba ezereztu** egin behar duzu **Ondasun Higiezin Erregistroan**. Ez baduzu ezereztan, finantza-erakundeak jarraituko du titularra izaten, eta hori arazo bat izango da ibilgailua saldu nahi baduzu edo baja eman nahi badiozu.

FINANTZIAZIOAREN ADIBIDEA



Prezioa finantziatu gabe: 15.700 euro

Finantziatutako prezioa: 14.400 euro * ADI!

Aldea: 1.300 euro

Prezioa guztira epeka:

Hasierako ordainketa + (Hileko kuota x hilabeteak) + BESTE GASTUAK : irekiera, notarioa, mantentzea, aseguruak...: **17.200 euro**

(240€/hilero x 60 hilabete = 14.400 euro)

* Erreparatu ondo zenbateko horri aplikatzen dizkizuten komisioak eta beste gastuak batu behar dizkiozulako

Bankuak eskaintzen dizun finantziazioa eta finantza-erakundeak eskaintzen dizuna alderatu ahal izateko egin hau: biderkatu hileko kuota kuoten zenbatekoarekin, kendu eskaintzen dizkizuten deskontuak eta gehitu beste gastuak.

Alderatu zenbatekoak eta kontuan izan aukera bakoitzaren baldintzak.

Kontsumobidek kalte-ordainak ezarri ahal izango ditu kontsumitzaileei eragindako kalte-galerengatik



Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektua erosteko eta ordaintzeko ohiturei buruzko aldaketetara egokitu da

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Euskal Estatutua indarrean jarri zenetik 15 urte baino gehiago igaro dira. Harrezkero, teknologia eta produktuak merkaturatzeko modua **asko aldatu** dira, eta urruneko erosketak nabarmen igo dira.

Egungo araudiak **garai berrietara egokitu** behar du. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektuak arrazionaltasuneko eta jasangarritasuneko irizpideekin egindako kontsumo arduratsua sustatu nahi du. Kontsumitzeko eta ordaintzeko ohiturei eta moduei dagokienez, bilakaerara egokitu da, eta arreta berezia jarri du online erosketetan. Gainera, Kontsumobideren eginkizuna bultzatu du eta tresna berriak eman dizkio bere zeregina hobetzeko.

Berrikuntza eta proposamen nagusiak

› Kontsumobidek **kontsumitzaileentzako kalte-ordainak jarri** ahal izango dizkie enpresa arau-hausleei eragindako kalte-galerengatik. Horrez gain, dagokion konpentsazioaren zenbatekoa ezarri ahal izango du kontsumitzailearen babesa indartzeko asmoz. Konpentsazio hori administrazioak berak betearazi ahal izango du.

› Kontsumo-ikuskaritza indartu da, eta **ikuskatzaileei ez identifikatzeko baimena** ematen zaie, baldin eta identifikatzeak beren jarduketaren helburuan eragina badu.

Arau-hausteen katalogo bat –egungo arau-egoerara egokitua– erantsiko du, eta

aurreikusten du egindako arau-hausteak eta azken bi urteetan **jarritako zehapenak argitaratu** ahal izango direla, kontsumitzaileek horien berri izateko eta legez kontrako jokabideak egiten jarrai dadin prebenitzeko.

› Tabernek eta jatetxeek aukera eman beharko diete eskatzen duten bezeroei **kontsumitu ez duten janaria** ontzi birziklagarri edo berrerabilgarri batean eramateko, eta iturriko ura dohainik eskaini **beharko** dute.

› Zerbitzu-enpresek **aurretiko informazioa** eman beharko dute (adibidez, autobide batean edo jolas-parke batean sartu aurretik) zerbitzuen erabileran eragina izango duten mantentze-lanek, jendetza handia izateak edo baldintza meteorologikoek eragindako **gorabehereri buruz**.

› Kontsumobidek enpresa-arloko **jardunbide egokien kodeak sustatuko** ditu kontsumitzaileen eskubideak babesteko.

› Gatazkak konpontzeko sistema alternatiboak nagusituko dira, bereziki **kontsumoko bitartekaritza eta arbitrajea**. Esate baterako, bi alderdien artean bitartekaritza-lanak egitea biak adostasun batera iristeko. Adostasun horren bitartez, bideragarria izango da kontsumitzaileak etxebizitzaren jabetza kontserbatu ahal izatea edo, subsidiarikoki, etxebizitza erabili ahal izatea ohiko etxebizitzara bideratutako maileguren hipoteka betearazi aurretik.

Zer jaten ari naiz?

Elikagaien etiketek oinarrizko datuak dituzte, eta ondo erreparatzen badiezu, hobeto aukeratzen lagunduko dizute

Etiketa elikagaien aurkezpen-txartela da; derrigorrezkoa da eta ontzian azaldu behar du. Horrela, produktu bat ala beste bat erosiko duzun erabakitzen lagunduko dizu. **Baina, kasu egiten al diozu?** Edo erostera joaten zarenean, behar dituzun produktuak edo gogoak ematen dizunak apaletatik hartu besterik ez duzu egiten?

Kontsumobidek egindako azterketa baten arabera, **pertsonen %22k soilik** erreparatzen diote beti elikagaien etiketari. Iraungitze-data edo kontsumo lehenetsiaren data da gehien begiratzen den datua (pertsonek %94k erreparatzen diote horri); bigarrenik, enpresa fabrikatzailearen izenari erreparatzen diote (%59), eta azkenik, osagaien zerrendari (%40). Soilik %10ek erreparatzen dio nutrizio-informazioari.

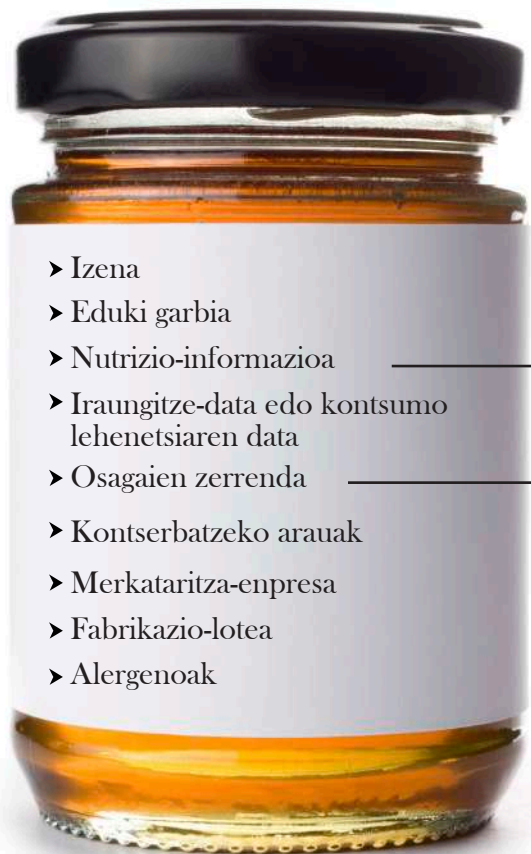
Etiketetan dago erosten duzuna ondo aukeratzeko gakoa

Egia esan, etiketan azaltzen den guztia funtsezkoa da, nahiz eta garrantzi handiagoa eman diezaiekezun alderdi batzuei beste batzuei baino. Komenigarria da **ematen dizuten informazio guztia irakurtzeko** ohitura hartzea; izan ere, hori egiten baduzu, adibidez, zailagoa izango da ustez osasungarriak diren produktuekin engaina zaitzaten.

Etiketaren ezaugarri nagusietako bat da **ez duela nahasketarik eragin behar** eta ez duela esan behar produktuak propietate aparta edo berezia duela, baldin eta mota horretako produktu guztiek propietate hori baldin badute. Esate baterako, ez da publizitatea egin behar esanez esne marka jakin batek kaltzioa duela edo intxaurrek fosforoa dutela, esne guztiek baitute kaltzioa eta intxaurrek fosforoa.



Zer azaldu behar du etiketan?



- › Izena
- › Eduki garbia
- › Nutrizio-informazioa
- › Iraungitze-data edo kontsumo lehenetsiaren data
- › Osagaien zerrenda
- › Kontserbatzeko arauak
- › Merkataritza-enpresa
- › Fabrikazio-lotea
- › Alergenoak

Produktuen konposizioa alderatzeko eta zer produktuk duen gantz gehiago, azukre gutxiago etab. jakiteko aukera ematen du

Gehigarriak ere zerrenda horretan azalduko dira eta honela adierazi beharko dira: beren izen osoa jarriz edo E letraren ondoren dagokion zenbakia jarriz

Ulertzen al duzu azaltzen den informazioa?

Onartu behar da **beti ez dela erraza izaten etiketan azaltzen den informazio guztia ulertzea**. Ez ulertzeko zenbait arrazoi daude, adibidez: tamaina oso txikia duelako eta ondo irakurtzen ez delako edo kontzeptu jakin batzuen esanahia ezagutzen ez delako. Ontziratutako txitxirioek E 385 (antioxidatzaile bat da) gehigarria dutela ikusten duzu, baina ez dakizu zer esan nahi duen, ezta osasunerako kaltegarria den ala ez ere. Egia da, gehigarriek dagokienez, aukera osasuntsuena beren **kontsumoa mugatzea** eta substantzia artifizial horiek ez dituzten elikagaiak erostea dela. Gehigarriez gain, osagai batzuk hiztegi arruntean hain ohikoak

Erabilitako hizkuntzak ontzat ematen ditu **paketatuaren zenbait deskribapen** (araudia betez, gainera), eta **ez zara konturatzen** benetan ahora eramaten ari zarenaz. Hainbat adibideren bidez, elikagai baten etiketak duen garrantzia azalduko dizugu. Ezinbestekoa da **bilgarrien mezuekin ez fidatzea**.

Zer gertatzen da hauekin...?



Zerbaiten haragikia edo zerbaitekin prestatua. Ontzian horrela adierazita badago, ez zara behi-haragia edo txerri-haragia erosten ari, elikagai horren ehuneko bat eramango duen produktu bat baizik. Produktuaz gain, espezieak, ura, kontserbagarriak, koloratzaileak eta beste gehigarri eta osagai batzuk edota beste haragi mota batzuk eduki ditzake.



Zerbaiten zaporea. Basafruitu-zaporeko jogurtak horixe soilik darama: "zaporea". Erreparatu etiketari, eta egiaztatuko duzu elikagai horretatik ez duela ezer.



Haragi mota baten %100. Nahiz eta ontzian jarri oilasko-haragiaren % 100 daramala, irakurri etiketa ziurtatzeko. Litekeena delako % 75 oilaskoa izatea eta gainerakoa beste osagai batzuk izatea, hala nola gatza, ura edo gehigarriak. % 75 horren % 100 oilaskoa izango da, baina mezu horrek okerra eragiten du egia bada ere.



Nektarra. Ez nahasi zukuarekin. Nektarra beste osagai batzuk nahasiz lortzen da. Osagaiak hauek izan daitezke: ura, azukreak edo edulkoratzaileak.

ez diren beste izen batzuekin **ezkututzen** dira: dextrosa edo glukosa azukrea esateko; landare-koipea edo sodium palmitate palmondo-olioa esateko; edo erriboflabina edo tiamina bitamina jakin batzuk aipatzeko.

Hori dela-eta, askotan, gehiago erreparatzen diogu ontziaren **aurrealdeari** eta hor azaltzen diren mezuei, eta mezu horiek, batzuetan, okerra eragin dezakete edo engainagarriak izan daitezke. **"Natural"** hitzak, adibidez, ez du informazio berririk ematen. Izen horrek produktu jakin batzuetan bakarrik du zentzua; esate baterako, hartzigarri laktikoekin egindako eta aromarik gabeko jogurt naturalaren kasuan, edo iturburu batetik zuzenean lortutako ur mineral natural ontziratuaren kasuan. Kontuz ibili **"etxeko"** edo **"artisau"**

hitzak dituzten produktuekin ere: zigilu eta etiketa ziurtatuekin egiaztatuta egon behar dute eta ez dute gehigarriak izan behar (pentsatu, bestela, etxean bizkotxo bat egiteko erabiltzen dituzun osagaietan, ez diozu inoiz koloratzaileak eta azidotzaileak botatzen).

Beste horrenbeste gertatzen da **"kaloria gutxikoa, "azukrerik gabe" edo "light"** mezuekin. Marka batzuek edukirik gabeko hitzak erabiltzen dituzte eta horrek itxaropen faltsuak sortzen ditu elikagaiari buruz.

Ezustekorik ez izateko, hobe da publizitate-mezuak baztertzea, **marketin hutsa** baitira. Erreparatu etiketei, elikagaiari buruz behar duzun **nutrizio-informazioa** etiketak emango baitizu benetan.



Interneten ibili arriskurik gabe



Zure bankuko kontuan Wifi-sare publiko bat erabiliz sartzea, sare sozialetan argazkiak zintzilikatzea jende guztiak ikusi ahal izateko, pasahitzak diruzorroan idatzita edukitzea... Identifikatzen bazara, "nabigazio segurua helduentzat" tailerra interesatuko zaizu.

Internet aukeraz betetako eremu bat da. Informazioa lor dezakezu, iritziak truka ditzakezu, produktu ugari eros ditzakezu edo zerbitzuak kontrata ditzakezu... Seguru badakizula Sarean ibiliz egin dezakezun guztia, baina **neurri** egokiak hartzen al dituzu Interneten **seguru ibiltzeko**?

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan "nabigazio segurua helduentzat" tailerra eskaintzen dugu **dohainik**. Prestakuntza horren helburua helduek Interneten modu **seguru, autonomo eta arduratsuan** nabigatzeko ezagutzak, gaitasunak eta trebetasunak hartzea da. Horretarako, dauden arriskuak identifikatzen saiatzen dira, hala nola birusak, troiarrak, programa espioiak edo maulak.

Gainera, sare sozialei, pribatutasunari, arrasto digitalari eta online erosketei buruzko gogoeta egiten da eta neurriak hartzen dira. Oso maiz trukutzen dira datu pertsonalak eta partekatzen dira argazkiak sare sozialen bitartez informazio horrekin zer egingo den jakin gabe. Horregatik, garrantzitsua da sare sozialen funtzionamendua ezagutzea, gero eta pertsona gehiago sartzen baitira sare sozialetan.

Beste horrenbeste gertatzen da online erosketekin. Gero eta ohikoagoak dira: Kontsumobidek egindako azken azterketan adierazten da inkestatutako pertsonen % 50,4k egiten dituztela mota horretako erosketak. Garrantzitsua da zer webgune den segurua eta zein ez ezagutzen jakitea, eta ordainketa-metodo segurua erabiltzea.

Tailerra harrera ona izaten ari da eta metodologiari buruzko **balioespina oso positiboa** da. Parte hartu duten taldeak oso aktiboak dira eta oso interes handia dute lantzen diren gaietan.

Halaber, telefoniari eta Interneti buruzko tailerrak aurki ditzakezu helduentzako eta ikastetxeetarako programetan. Informazio guztia doakoa da, kontsultatu gure webgunean!: www.kontsumobide.es



Eman izena kontsumoko prestakuntzan gure zentroetan!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1.
945016600

BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1.
944032220

DONOSTIA

Zarategi pas., 82-84 bis
943022590

Oinarrizko ordainketa-kontuak: zer dira eta zertarako balio dute



Bankuek kobra dezaketen komisioa hilean hiru eurokoa da gehienez ere. Oinarrizko ordainketa-kontuak doakoak izango dira kalteberatasun-egoeran edo finantza-bazterkeriako egoeran dauden pertsonentzat.

Kontsumitzaileek oinarrizko ordainketa-kontu bat izateko eskubidea dute. Kontu horrekin, dirua sartzeaz gain, ordainagiriak helbidera ditzakezu, eskudirua atera dezakezu kutxazainetan, transferentziak egin ditzakezu eta zordunketa-txartel bat eduki dezakezu.

19/2017 Errege Lege Dekretua, azaroaren 24koa, Oinarrizko ordainketa-kontuena, ordainketa-kontuen lekualdatzearena eta komisioen konparagarritasunarena, 2014/92 Europako Zuzentarautik sortu zen, eta helburu nagusietako bat finantza-bazterkeria saihestea da. Arau horri esker, bankuek ezin izango dituzte **prezioak nahi duten bezala ezarri** oso errentagarriak ez diren bezeroak saihesteko.

Mota horretako oinarrizko kontuekin **ohiko eragiketak** egin daitezke: kontua ireki, erabili eta itxi, eskudiruzko funts-gordailua, eskudirua ateratzea kutxazainetan, ordainketa-eragiketak zordunketa- edo aurreordainketa-txartel bidez (online ordainketak Europar Batasunean barne) eta urtean gehienez **120 ordainketa-eragiketa** (transferentziak edo helbideratzeak) EB barruan.

Errege Dekretuan, sistema **bi mailatan** egituratzen da: lehenengo mailan pertsonak gehieneko **komisio bat ordaindu behar dute hilean**, hiru eurokoa; eta bigarren mailak baldintza mesedegarriagoak ditu **kalteberatasun-egoeran edo finantza-bazterkeriako egoeran dauden**

personentzat. Kontua **doakoa** izango da kolektibo horrentzat.

Kontua doakoa izateko baldintzak:

Kalteberatasun-egoeran dauden pertsonak zerbitzu hori dohainik eskuratu ahal izateko; egoera **Ondorio askotarako errenta-adierazle publikoa** (IPREM) erabiliz aztertuko da. Urteko diru-sarrerara ekonomiko gordinek ez dituzte atalase hauek gainditu behar familia-unitate bakoitzeko:

- › **2 aldiz** hamabi ordainsariren IPREMa familia-unitate bakar batean ere sartuta ez dauden pertsonen kasuan.
- › **2,5 aldiz** IPREMa lau kide baino gutxiagoko familia-unitatearen modalitatearen batean sartuta dauden pertsonak badira.
- › **3 aldiz** IPREMa lau kidez edo gehiagoz osatutako familia-unitateen kasuan edo familia ugarizat hartzen bada edo ofizialki onartutako %33ko edo gehiagoko desgaitasun-maila badu.

Urteko IPREMa (12 ordainsari), 2019. urtean
6.454,03 euro izan da.
Hemen kontsulta dezakezu: iprem.com.es

Gainera, familia-unitateko pertsona bakar bat ere ez da ondasun higiezinaren titularra izango, ohiko etxebizitza salbuetsita, ezta merkataritza-sozietateen titularra ere. Ezin izango da, halaber, kontu bat baino gehiago eduki.

! **Ordainketa-kontuak eskaintzen dituzten kreditu-erakunde guztiak behartuta** daude oinarrizko ordainketa-kontuak eskaintzera pertsona hauei: EBn legalki bizi direnei, bizileku finkorik ez duten pertsonak barne; asilo-eskatzailerei; bizileku-baimena ez dutenei, baina arrazoi juridikoak edo egitate-arrazoiak direla medio kanporatu ezin badira.

Kontsultak

BANKU-KONTUA - Kontu baten titularraren heriotza

Ahaide bat hil zait eta baimendun gisa azaltzen naiz kontuan, saldoa erabil al dezaket ahaidea hil ondoren?

Kontuaren titularra hil ondoren, ezin izango duzu kontua erabili, **ahalmen hori desagertu** egiten delako. Hildakoa titular bakarra bazen, jaraunse guztiek eman behar dute baimena saldoa erabili ahal izateko.



GATAZKA ESTABLEZIMENDU BATEAN - Erreklamazio-orria ez ematea

Denda batean arazo bat izan dut eta ez didate erreklamazio-orria eman. Zer egingo dut?



Establezimenduak **behartuta daude** erreklamazio-orria edukitzera eta ematera, dohainik, norbaitek noizbait eskatuz gero. Erreklamazio-orririk ez edukitzea edo ez ematea zehatzeko arrazoi izan daiteke.

Erreklamazio-orria ematen ez badizute, **idazki sinatu bat** aurkez dezakezu administrazioan. Idazki horretan datu hauek azalduko dira: erreklamatzaileraren datuak (izena, NAN, helbidea, telefonoa, emaila) eta establezimenduaren datuak, gertakariak izan diren lekua, data eta gertakarien zehaztasuna eta zure helburua. Dokumentu edo proba guztiak erantsi behar dituzu (fakturak, kontratuak, erosketa-tiketa...).

IBILGAILUAK KONPONTZEKO TAILERRAK - Tailerrez aldatzea

Nire autoa tailerrean utzi dut bujiak aldatzeko eta katalizatzailearekin daukadan arazo bat azter dezaten. Ez nago ados proposatu dizkidaten konponbide batzuekin, baina oraintxe bertan lana erdizka egina dago. Alda al naiteke tailerrez?

Egindako enkargua **noiznahi** bertan behera uzteko eskubidea duzu, baina baimendu zenituen eta ibilgailua tailerretik eraman arte egindako lanen zenbatekoa ordaindu beharko diozu tailerrari.



Kontsulta iezaguzu

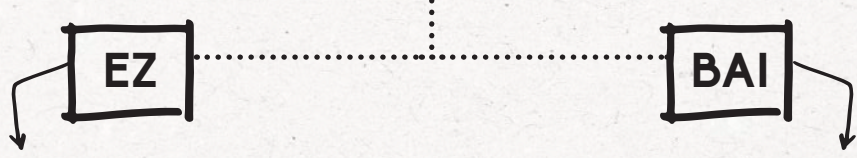
Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean www.kontsumobide.eus

MATXURATU EGIN AL ZAIZU...?



! Arazoa detektatzen duzunean eman beharko diozu arazoaren berri enpresari.

6 hilabete igaro al dira ? EROSI ZENVENETIK



Suposatzen da fabrikazio-akats bat dela eta konpondu egin behar dutela edo haren ordeztu beste bat eman behar dizutela

Probatu behar izango duzu akatsa dagoela eta jatorrikoa zela (erabilera zuzena izan dela)



Zein da gutxieneko BERMEA ?



produktu berrien kasuan



Profesionalek saldutako bigarren eskuko produktuen kasuan



Konponketen kasuan

Legezko bermeaz gain, enpresek **merkataritza-bermea** eskain diezazukete (ez da derrigorrezkoa). **Inoiz ez da legezko bermea baino txikiagoa izango** eta idatziz edo irauten duen euskarri batean eman behar dizute.

hauek eta piezen ordezkapenak doakoak dira!

! Bermea baliarazteko, hauek aurkeztu beharko dituzu: erosketa-tiketa, fakturak, albaranak etab.

GORDE ITZAZU!



*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