

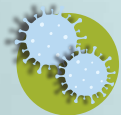


Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

38.zk MAIATZA-ABUZTUA 2020

www.kontsumobide.eus



COVID-19: Gure webgunean
atal bat daukazu eguneratutako
informazio guztiarekin.



**HEGALDIAK
BERTAN BEHERA**

Zer eskubide ditut?



GREENWASHING-a

Dena ez da izaten saltzen
diguten bezain berdea.



**ELEKTRIZITATE-
FAKTURA**

Zer aldaketa datoz?



Online erosketak izugarri igo dira

Osasun-larrialdia dela-eta, hazkunde bizia
gertatu da negozio horretan.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EDUKIAK

4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Greenwashing-a: dena ez da izaten saltzen diguten bezain berdea.

Omnikanalitatea: nahieran erosteko kanalak
Nolako izango da argiaren faktura berria?

13 **Gaurko gaia**

Hegaldiak bertan behera: zer eskubide ditut?

16 **Prestakuntza**

Kontsumo-erronkak: klikatu, jolastu eta ikasi

17 **Araudia**

Etxebizitza: Eraginkortasun Energetikoaren ziurtagiria

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Laguntza Teknikoko Zerbitzuak



ISSN: 2695-6853

Lege Gordailua: LG G 53-2020

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

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/aldizkaria



Hegaldiak bertan behera

Ezagutu itzazu zure eskubideak hegaldia bertan behera utzi badizute edo zuk bertan behera utzi nahi baduzu.

13



Greenwashing-a:
dena ez da izaten saltzen
diguten bezain berdea **8**



Omnikanalitatea
Nahieran erosteko
kanalak **10**

Online erosketak

Online erosketak izugarri igo dira

Konfinamendu-egoeraren, ziurgabetasunaren eta kutsatzeko beldurraren ondorioz, online erosketak areagotu egin dira.

Internet bidez zerbeit erosi behar baduzu, adi egon **webgune seguru** batean ote zauden jakiteko. Helbidea <https://hastenbada.com> (batzuetan, 5 hori ordainketa egiteko orrian baino ez duzu aurkituko) edo helbide-barraren ondoan giltzarrapo bat itxita agertzen bada, lasai egin dezakezu erosketa, gune segurua dela esan nahi baitu horrek. Gainera, Interneten jardunbide egokiak sustatu nahi duten Confianza Online edo gisako ziurtagiriak badituzte, askoz hobeto.

Erreparatu ongi enpresaren datuei (izena, helbidea, telefono-zenbakia edo helbide elektronikoa...), produktuaren ezaugarriari, ordaintzeko moduei eta azken prezioari (begiratu bidalketa-gastuak sartuta ote dauden).



Dena dela, hobe izaten da beti gertuko saltokien alde egitea, zure inguruko dendak hautatzea.


Jasangarriagoa izateaz gain, tokiko ekonomiari laguntzen diozu.

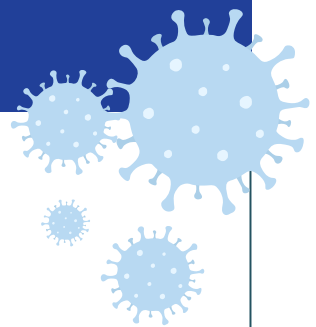
Internet bidez erosi behar baduzu, begiratu zure auzoko dendek online, telefono edo beste bide batzuk erabiliz saltzen ote duten!




Covid-19: itzulketa epea eten egin da

Gobernuak dekretu bidez ezarritako neurrietako baten arabera, **alarma-egoerak eta beraren luzapenek irauten duten bitartean ETEN EGIN DA** itzulketak egiteko epea, online bidez, denda fisikoetan edo etxez etxeko salmentan egindako erosketetarako. Beraz, itzuli beharreko zerbeit bazenuen eta ezin izan baduzu itzuli, oraindik garaiz zaude.

 Begiratu ea enpresak beste eperik zehaztu duen itzulketak egiteko, alarma-egoera amaitzen denetik hasita.



 **COVID-19: Gure webgunean atal bat daukazu eguneratutako informazio guztiarekin:** <http://www.kontsumobide.euskadi.eus/covid19/>

Droneak: zer egin dezakezu eta zer ez?

Aisialdian eta ongi pasatzeko erabiltzen diren arren, droneak **ez dira jostailuak**; gidaririk gabeko aireontziak dira, urrutitik kontrolatzen direnak. Jende askok ez daki oraindik nola pilotatu behar diren eta zer arrisku sor daitezkeen ez badira behar bezala pilotatzen. Drone bat erabiltzen hasi aurretik, indarrean dagoen araudia aintzat hartu behar duzu, erabiltzeko jarraibideak arreta handiz irakurri eta kontuan izan beharreko alderdiak. Behar ez bezala erabiltzeagatik kalteak eraginez gero, erantzukizuna zurea izango da; beraz, aseguru bat kontratatzea komeni da.



Kontuan izan beharrekoak:

- ▶ Erabili egunez eta eguraldi onarekin: lainorik, euririk, haizerik ez dagoenean. Gauze erabili nahi baduzu, zer arau dauden jakin beharko zenuke.
- ▶ Beti begien bistan izan behar duzu, gailu optiko edo elektronikoen laguntzarik gabe.
- ▶ Aireontzien gainerako kategoria guztiek lehentasuna dute.
- ▶ Datu pertsonalak babesteko araudia bete behar duzu. Grabatzen duzunak ez du beste pertsona baten pribatasuna arriskuan jarri behar.
- ▶ Errespetatu kimikaren, garraioaren, energiaren, uraren eta informazioaren teknologien industrietako azpiegiturekiko segurtasun-tarteak.
- ▶ Urruneko kontrolaren bidez pilotatutako aireontzi guztiek suaren- kontra babestutako identifikazio-plaka bat izan behar dute, honako datu hauekin: enpresa fabrikatzailearen izena, mota, modeloa eta serie-zenbakia.

EZIN duzu dronea erabili...

- ▶ ... kontrolatutako Aireko Espazioan; aireportuak inguratzen dituzten hainbat kilometrotako babes-guneak dira.
- ▶ ... lurretik 120 metro baino gorago.
- ▶ ... eraikinen gainean hirietan, herrietan edo jendea bizi den tokietan edo aire zabaleko bilkuretan, betiere 250g baino gehiago pisatzen badu eta hegaldiaren altuera 20m baino gehiago bada. Ezin da, inolaz ere, arrisku-egoerarik sortu edo beste pertsoneri eragozpenak eragin.
- ▶ ... aire-nabigaziorako erreserbatutako, debekatutako edo mugatutako gunetan, baimenik ez baldin baduzu.
- ▶ ... parapentea, paraxutismoa eta abar egiten den tokietan.
- ▶ ... poliziak segurtasun-arrazoiengatik ez erabiltzeko eskatzen duenean.

Arauk urratzera ausartzen bazara, zigorra jaso dezakezu.

Titulu bat atera behar al dut pilotatzeko?

Gaur egungo arauen arabera, droneak pilotatzeko titulua atera behar dute jarduera profesionalen jardun behar dutenek. Adibidez, trafikoa kontrolatzeko edo film bat grabatzeko.



2019 memoria

Kontsumobidek 583 zehapen-espeditente ireki ditu



Etxebizitzaren, telekomunikazioen, elikaduraren eta ibilgailu-konponketaren sektoreetan metatzen dira espeditente gehien.

Martxoan, Olga Santamaría Kontsumobideko zuzendariak eta Sonia Pérez Ezquerria Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburuak Kontsumoko Euskal Institutuaren 2019ko jardueraren balantzea aurkeztu zuten.

Telekomunikazioen sektorea da, oraindik ere, erreklamazio gehien eragiten dituen (gutzizkoaren % 36,38), eta arrazoi nagusiak fakturazioko akatsak edo kontratua nahiz eskaintza ez betetzea izaten dira. Bigarren eta hirugarren postuetan **etxetresna elektrikoekin eta hornidura-zerbitzuekin (argia, gasa, etab.)** lotutako erreklamazioak daude (% 7 eta % 6, hurrenez hurren). Hiru sektore horiek erreklamazio guztien ia erdia osatzen dute (% 53,54).

Kontsumobidek izapidetzen dituen **zehapen-espeditenteak** merkatua kontrolatzeko eta ikuskatzeko kanpainetan hautemandako arau-

hausteei edo jasotako erreklamazioei dagozkie. 2019an **583 zehapen-espeditente** ireki ziren, aurreko urtean baino 259 gehiago. **Etxebizitzaren eta higiezin-sustapenaren** sektorea da nagusi (% 16,47), eta horren atzetik telekomunikazioak, elikadura eta ibilgailu-konponketa datoz.

Arau-hausteak **arinak, astunak eta oso astunak** izan daitezke. Zigorak gehienez 25.000 euro, 150.000 euro eta 900.000 eurokoak izan daitezke, hurrenez hurren. Zigor gehienak arau-hauste arinengatik izan dira, eta batez beste 2.600 euroko isuna izaten da.

Bestalde, Institutuak arbitraje-sistemaren aldeko apustua egiten jarraitzen du. 2019. urtean, atxikitako enpresen kopurua 15.480ra iritsi da.

Kontsumoari buruzko prestakuntzaren alde ere egiten du: 75.884 lagunek parte hartu dute Kontsumobidek eskaintzen dituen ikastaroetan.

Garbiketa-zerbitzuak

Ikuztegi autozerbitzuak: jakin beharrekoak

Mota horretako enpresa guztiek jendaurrean izan behar dituzten datuak:

- Zerbitzu guztien gehieneko prezioak, BEZa sartuta.
- Ordutegia, kanpoaldetik ikusteko moduan.
- Makinak erabiltzeko jarraibideak eta gomendioak.
- Harremanetarako telefono-zenbakia eta deitu ahal izateko ordutegia, arazorik izanez gero.
- Erreklamazio-orriak, eskatzen duenari emateko moduan.



Bizitza luzea telefono mugikorrari!

Smartphone bat erosi duzu eta bi urteren buruan (lehenago ez bada) sistema eragilea eguneratzeko arazoak dituzu, edo bateriak ez dizu egun-erdia ere irauten. Zergatik?



Zaharkitze programatua da, hau da, produktuen bizitza baliagarria murrizteko erabiltzen duten jardunbidea, salmentak eta kontsumoa areagotzeko asmoz. Teknologiaren sektorean, eguneratzeak direla-eta, mugikorrak edo ordenagailuak **zaharkituta** geratzen dira eta huts egiten hasten dira. Askotan, ezinezkoa izaten da konpontzea eta, beraz, jende gehienak berria erostea erabakitzen du.

Produktu elektronikoak dira Murriztearen, Berrerabiltzearen eta Birziklatzearen araua betetzeko zailtasun handienak dituztenak. Gainera, sortzen dituzten hondakinek **ingurumenaren gaineko eragin handia** dute, asko ezin direlako birziklatu, ezta berrerabili ere, eta zaborretara bota behar direlako. Nola luzatu daiteke telefono mugikorraren bizitza baliagarria eta, hartara, hondakin elektronikoak murriztu?

Mugikor modularrekin. Piezaka edo moduluka muntatuta egoten dira eta pieza edo modulu horiek aldatu egin daitezke; beraz, piezaren batek huts egiten duenean ez duzu telefono berria erosi beharrik, pieza hori aldatzea aski izaten baita. Horrelako telefonoak erabiltzen baditugu, planetaren gaineko inpaktua murrizten lagunduko dugu. Lortu informazioa, ikertu zer telefono mugikor aurki daitezkeen merkatuan, eta kontuan izan fabrikatzeko modu horren alde onak, erosketa-prezioaz haratago.

Ingurumena

Edukiontzi horia: zer bota eta zer ez bota



Greenwhasing-a: dena ez da izaten saltzen diguten bezain berdea



Hainbat enpresek jokabide oker hori baliatzen dute eta produktuak aurkezteko garaian ingurumena errespetatzen dutela diote, baina benetan ez dute errespetatzen.

Gero eta kontzientziario handiagoa dugu, eta kontsumo arduratsua egiten saiatzen gara, ingurumena errespetatzen duen kontsumoa. Hori dela-eta, **produktu "berde" horien eskaera handiagoa** da urtetik urtera, eta enpresak jabetu dira horretaz.

Greenwashing kontzeptua ingeleseko "green" (berdea) eta "washing" (garbitzea) hitzetatik dator.

"Garbiketa berdea" edo "ekozuriketa" ere esan nahi du. Marketin-teknika horren bitartez, enpresek produktuei beste norabide bat ematen diete eta **ingurumena errespetatzen dutela** edo ingurumenarekiko konpromisoa hartu dutela sinestarazten diete kontsumitzaileei: eskaintzen dituen produktu edo zerbitzuen bidez adieraz dezake **konpromiso** hori, enpresaren beraren funtzionamenduan,

edo hirugarrenetik harremanetan. Baina, benetan, erakundeak ez du inolako aldaketarik egin politikan eta ez du betetzen saltzen ari den hori. Kanpaina horien helburua salmentak areagotzea da, **"makillaje berde"** horren bitartez, kontsumitzaileen artean gaiarekiko interes gero eta handiagoa dagoela baliatuta.

Erabili eta botatzeko platerak, esaterako, % 100 birziklagarriak eta biodegradagarriak izanik ere, benetan al dira **eco-friendly?**



Ingurumenarekin benetan konprometitutako produktu edo zerbitzuak eskaintzeko eta horren publizitatea egiteko, enpresek **gizartearen, ekonomiaren eta ingurumenaren sektoreak** hartu behar dituzte kontuan. Greenwashing-ak **iruzurrezko publizitatea** egiten du, ez besterik.

Ziur behin baino gehiagotan ikusi duzula honelako **mezu-
ren bat supermerkatuetako produktuen paketeetan**: "naturala % 100", "ekologikoa", "eko", "jasangarria", "bio", "ingurumenarekiko errespetuzkoa"... **Termino horiek nahasgarriak** dira eta, gainera, ez du esan nahi produktuak jasangarriak edo ekologikoak direnik.

Greenwashing-a elikagaie-
tan ez ezik, garbiketako, edergintzako edo ehun-
gintzako produktuetan ere agertzen da. Beste negozio mota batzuetan ere **pentsarazten digute**

planeta errespetatzen ari direla, publizitatea egiten duten moduagatik. Esate baterako, automobilen marka batek "EKO" sailkapenean sartzten diren ibilgailu elektrikoak saltzen ditu, baina piezak egiteko ez dituzte CO2 emisioak murrizten. Edo enpresa batek "biofabrika" moduan aurkez dezake bere burua, logotipo berde batekin, eta horrek pentsaraz diezaguke ingurumena dela enpresa horren lehentasuna, baina gero, energia kutsatzailea sortzen du edo langileak lan-baldintza kaskarretan ditu.



Marketin berdea ≠ greenwashing-a

Marketin berdea merkataritza-estrategia bat baino ez da, **ikuspuntu ekologiko** batetik bideratzen dena. Termino hori aplikatzen duen enpresa ingurumenarekin benetan konprometituta egoten da eta ingurumenaren gaineko inpaktua murrizteko prestatuta dauden produktu edo zerbitzuak eskaintzen ditu.

Alabaina, **greenwashing-ak** marketin berdea baliatzen du, iruzur eginez.

Nola identifikatu greenwashing-a

- ▶ **Ez egin kasurik "naturala % 100" eta horren antzeko mezuei.** Naturala hitzak, gauza positibotzat hartzen dugun arren, ez du esan nahi ekologikoa denik, ez duenik gehigarririk edo eraldaketarik jasan ez duenik.
- ▶ **Irakurri produktuen etiketak.** Enpresak kolore berdeko edo kolore naturaletako ontziak –lurraren kolorekoak, esaterako– erabiltzen dituzte, baina uste okerrak eragiteko baino ez dute egiten hori. Ez zaitzatela limurtu paketearen itxurarekin, eta irakurri etiketa: produktuari buruzko benetako informazioa hor aurkituko duzu, ez beste inon.
- ▶ **Etiketa ekologikoak.** Badira hainbat etiketa produktuak ingurumen-jasangarritasuneko irizpideak betetzen dituztela ziurtatzen dutenak.

Adibidez:



- ▶ **Informazio zehatza.** Enpresa batek produktu jasangarriak izan ditzake, baina horrek ez du esan nahi marka guzti-guztia denik jasangarria. Planeta-
rekiko errespetuz jokatzeko badu, horren berri emateko ahalik eta informazio gehien emango dizu: CO2 emisioak, kontratatutako langileen baldintzak, energia-efizientzia eta abar.



Omnikanalitatea

Nahieran erosteko kanalak

Omnikanalitateak negozio batek presentzia duen kanal guztiak bateratzen ditu.

Kontsumitzaileek enpresarekin elkarreragiten dute hainbat kanal aldi berean erabilia.

Bilakaera digitalaz haratago, pertsonengan ere bilakaera gertatu da: gure erosteko eta kontsumitzeko ohiturak aldatu ditugu eta omnikanalitatearentz jo dugu, komunikazio-eredutzat. Orain, hainbat kanal **aldi berean** baliatzen ditugu establezimenduarekin harremanetan jartzeko: mugikorretako aplikazioak, autozerbitzuko gailuak, web-aplikazioak...

Orain dela urte gutxi arte, soilik denda batera edo saltoki batera joanda erosten genituen produktuak edo kontratatzen genituen zerbitzuak. Internet aukera digitala izatera iritsi da, kanal fisiko tradizionalaren osagarri.

Euskadin, Kontsumobidek joan den abenduaren 8an argitaratu zuen "EAEko bezero omnikanalen ohiturak" azterlanaren arabera, 10etik 8 pertsonak Internet erabiltzen dute: horien **% 50ek erosketak online** egiten dituzte, eta **% 45 bezero omnikanalak** dira.

Kontsumitzaileek hainbat kanal aldi berean erabiltzen dituzte enprekin elkarreragiteko, eta kasu askotan, enpresarekin harremanetan jartzeko hainbat bide erabiltzen dituzte **transakzio beraren barruan**: hau da, pertsona batek erosketaprosesua webgune batean has dezake eta saioa itxi, eta geroago beste gailu batean has dezake saioa, eta prozesuarekin jarraitu.

Omnikanalitatea zera da, erosketa-prozesuan eskura dauden kanal guztiak (fisikoak eta digitalak) integratzea eta antolatzea. Betiere bezeroei esperientzia osatuagoa eta dibertsifikatua eskaintzeko asmoz.

ABANTAILAK

Enpresarentzat

- › Estrategia omnikanala ongi ateratzen bada, bezeroak kanal digitalizatuagoetara bideratzea ahalbidetuko du, kanal presentziala garestiagoa da eta.
- › Itxaronaldien kudeaketa minimizatzen da.
- › Kontsumitzaileek hautatzen dugu zer kanal erabiliko dugun enpresa batekin harremanetan jartzeko, eta kudeaketa hobea eskaintzen digun kanala aukeratzen dugu.
- › Kanpainen kudeaketa hobetuko du. Puntu bakarrean sortuko dira, eta hainbat kanaletan emititu daitezke.
- › Informazio asko kudeatzea ekarriko du, eta informazio hori modu mesedegarrian ustiatu ahal izango da (kokapena, hurrengo ekitaldiak...).

Kontsumitzailearentzat

- › Erantzunaren azkartasuna. Kanalak eraginkortasunez kudeatzen badira, erantzuteko denbora murriztu egiten da.
- › Gertutasuna eta irisgarritasuna. Enpresarekin harremanetan jartzeko aukera gehiago eskaintzeak gertutasun-sentsazioa ematen du eta, beraz, konfiantza sortuko da eta, horren ondorioz, fidelizazioa.
- › Noranzko biko informazioa.

Kasu askotan, transakzio bat egin ahal izateko, enpresarekin hainbat elkarreragin egin behar izaten dira eta elkarreragin horiek kanal berean edo hainbat kanaletan gerta daitezke: sare sozialen bitartez has dezakezu komunikazio bat, posta elektronikoz jarraitu, eta denda fisiko batean bukatu, adibidez.

Eta kontsumitzailearen esperientzia ona baldin bada, **negozioarentzat onuragarria izango da**. Horretarako, inplikaturako alderdi guztiak koordinatzeko lan egin behar da, bezeroei ematen zaien erantzuna bakarra izan dadin nahiz eta enpresaren hainbat arlo egon horren atzean, elkarreraginean.



Kontuan izan zure auzoko dendek ere izan dezaketela online denda. Egin beti tokiko merkataritzaren alde!



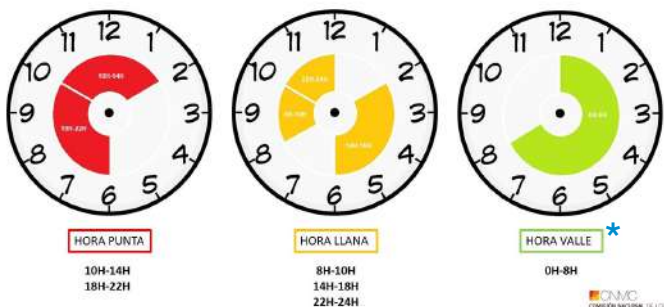
Nolako izango da argiaren faktura berria?

Aldaketa garrantzitsuenetako bat zera da, ordutegiaren araberako tarifakzioaren aldiak zabaldu egin direla.

Hilabete bakoitzean kontsumitzen duzunaren arabera ordaintzen duzu energia elektrikoa, eta kontsumo hori handiagoa edo txikiagoa izango da telebista edo garbigailua zenbat aldiz jartzen duzun edo argia zenbatetan pizten duzun arabera, esaterako. 2021. urteari begira, argiaren fakturan aldaketak izango direla aurreikusten da; izan ere, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak urtarilean onartu zuen elektrizitatearen garraioa eta banaketako bidesariak kalkulatzeko modua ezartzen duen Zirkularra.

Etxeetan eta ETEetan sei tarifa erabiltzen dira gaur egun (2.0 A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 A, 2.1 DHA, 2.1 DHS), eta bakarra izatera igaroko da: 2.0 TD. Eta bidesari horri dagokionez, **ordutegiaren araberako hiru tarifakzio-aldi ezarri dira:**

Tarifakzio-aldiak: penintsula, Illes Balears eta Kanariak



Iturria: MLBN

Puntakoak ez diren orduak izango dira **merkeenak**: 24:00etatik 08:00etara bitarte. **Aldirik garestiena** lanegunetan izango

da, 10:00etatik 14:00etara eta 18:00etatik 22:00etara bitarte. Eguneko gainerako orduak **tarteko aldi**an sartuko dira, eta prezioa ere bi tarteen artekoa izango da.

* Puntakoak ez diren ordutzat hartuko dira, halaber, larunbat, igande eta estatu mailako jaiegunetako ordu guztiak.

Nola aplikatzen dira aldaketa horiek?

KTBPa edo Kontsumitzaile Txikiaren Borondatezko Prezioa kontratatua baduzu (governuak arautzen du prezioa), aldi horiek **automatikoki** aplikatuko zaizkizu, zuk ezer egin behar izan gabe. Aitzitik, **prezio libreko** kontratua baldin baduzu, hau da, prezioa konpainia elektrikoak zehazten badu, baldintzak zure konpainiarekin aztertu beharko dituzu.

Aldaketak indarrean hasten direnean, ohiko moduan erabiltzen duzun potentzia izango duzu lehenetsita, baina kontratatutako **potentzia eguneko ordu jakin batzuetan** soilik areagotzeko eska dezakezu, merkeagoa izan dadin zuretzat.

Adibidez, auto elektrikoa kargatu nahi baduzu, edo erabilera zehatz batzuetarako potentzia handiagoa behar baduzu, puntakoak ez diren orduen aldi areagotu dezakezu potentzia, aldi merkeena da eta.



Helgaldiak bertan behera: zer eskubide ditut?

Osasun-larrialdian, aire-konpainia askok euren aire-bideak bertan behera utzi behar izan dituzte eta kontsumitzaileei infor-mazioa eman behar izan diete erreserbatuta zuten hegaldia aldatzeko edo ezerezteko prozesuari buruz.

Koronabirusaren hedapenak eragin duen kegoera honetan, hegaldi edo bidaiak konbinatu asko ezereztu egin behar izan dira eta jende askok hurrengo asteetarako programatuta zituen bidaiak ezereztu nahi izan ditu, zer gerta ere. Denborak aurrera egin ahala, egoera aldatzen ari da baina zure eskubideak zurekin dituzu beti. Helgaldiak bertan behera uzteak zuri ere eragin al dizu? Egoera dagoen moduan egonda, uda honetan bidaiarik ez egitea erabaki duzu baina hegaldia dagoeneko aurrez erositakoak duzu? Zer eskubide dituzun azalduko dizugu, baita bidaiak bat ezereztu nahi baduzu zer egin behar duzun ere.

Gaurko gaia

Egoera hau dela-eta konpainiak hegaldia bertan behera utzi badu, honako eskubide hauek dituzu:

Informazioa

Idazki bidez edo euskarri iraunkor batean, zure eskubideak zeintzuk diren adierazi behar dizute.

Dirua itzultzea edo datak aldatzea

Bi aukera eskaini ohi dituzte: hegaldia beste data batean egitea edo dirua itzultzea.

› **Dirua itzultzea:** konpainiak billetearen zenbateko osoa itzuli behar dizu, inolako penalizaziorik gabe, zuk eskatuz gero, eta gehienez ere 7 eguneko epean. Zenbateko osoa itzuli behar dizute, hau da, bidaiatik egin ez diren zatien eta egindako zatien zenbatekoak. Gainera, lehenengo abiapuntura ahal bezain laster eramango zaituen itzulera-hegaldi bat izateko eskubidea izango duzu.

Dirua itzuli beharrean, bale bat edo bonu bat eskaintzen badizute epe jakin baterako, **ez zaude behartuta onartzera.** Zenbatekoa itzuli behar dizute. Eta bonua onartzen baduzu, lor ezazu bonuaren baldintzei buruzko informazioa (noiz arte balia daitekeen, gehigarriren bat ordaindu behar duzun...)

› **Data aldatzea:** galdetu ezazu ea aukera honek gehigarri bat ordaindu behar izatea dakarren, eta txartelaren datak aldatzeko zenbateko epea izango zenukeen.



Arreta

Aire-konpainia behartuta dago arreta doan ematera:

› **Janari eta edari** nahikoak, itzulerako hegaldiaren zain egon behar duzun denboraren arabera.

› **Ostatua** eta ostatutik aireportura bitarteko **garraioa**, aurreikusitako irteera-ordua hurrengo egunean, gutxienez, baldin bada.

Konpainia ez dago behartuta arreta ematera dirua itzultzea aukeratzen baduzu edo zuri hobekien datorkizun beste data batean beste garraio bide bat hartzea erabakitzen baduzu.

Ez zaude behartuta bonu bat onartzera; dirua itzuli behar dizute.

Kontentsazio ekonomikoa

Hegaldi bat bertan behera uztearen arrazoia konpainiak saihestu ezin izan duen ezohiko egoera bat izan denean, hala nola osasun-larrialdi hau, **ez duzu kontentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubiderik** izango. Bertan behera uztearen arrazoia bestelakoa bada eta kontentsazioa jasotzeko eskubidea baldin baduzu, 250 eurotik 600 eurora bitartekoa izaten da kontentsazio hori, kontsumitzaileari noiz jakinarazten zaion arabera.

Ezohiko egoeratzat hartzen dira honako hauek: hegaldiak agintariek agindutako debeku edo murrizketen ondorioz bertan behera uztea edo hutsik egongo direla aurreikusten delako, edo tripulazioaren osasuna babesteko.

Bidaia ezereztu nahi duzu?

Osasun Ministerioak emandako gomen-dioen arabera, herrialde batera bidaiatzea ez bada komeni baina airelineak ez badu bertan behera utzi herrialde edo eremu horietako batera doan hegaldia, egiazta ezazu **kontratuaren baldintzetan** kontratua suntsiarazteko aukera aurreikusten ote den, edo airelineak hegaldia atzeratzeko edo aldatzeko aukera eskaintzen ote duen.

Hegaldia ez bada aldatzen, baina alarma-egoeran **ezarritako neurrien eraginpean baldin bazaude**, kontratua penalizaziorik gabe suntsiarazteko eskubidea izan

dezakezu. Airelineak beste hegaldi bat eskain diezazuke eta, suntsiarazpenetik 60 egun igaro eta adostasunik lortzen ez bada, ordaindutako zenbatekoak itzul diezazkizuten eskubidea izan dezakezu.

Inolako murrizketarik ez duen hegaldi bat ezereztu nahi baduzu, lehenik, aztertu kontratuaren baldintzak, gerta litekeelako ezerezteagatik **penalizazioa** izatea. Ezerezte eskatzeko, jar zaitez kontratua egin duzun enpresarekin **harremanetan**: aire-konpainiarekin, bidaia-agentziarekin eta abar.

Bidaia ezereztu nahi baduzu, lehen urratsa **negoziazioa** da.

BIDAIA KONBINATUAK EZEREZTEA

Covid-19a dela-eta

Zenbatekoa itzuli ordez, zenbateko horri dagokion **bonu** bat eman diezazukete. Urtebeteko balioa izango du, alarma-egoera bukatzen denetik hasita. Urtea igaro eta ez baduzu erabili, egindako ordainketaren **zenbatekoa itzultzea eska** dezakezu.

Dena den, kontratua suntsiarazteko eskaera egiten baduzu, prezioa itzuli behar dizute, betiere bidaia konbinatuaren kontratuan sartzen diren zerbitzuen

hornitzaileek beren zerbitzuei dagokien zenbateko osoa itzuli badute. Diruaren zati bat itzuli badute, zuri ere itzulketa partziala egiteko eskubidea izango duzu, eta aldearen baliokidea den bonu bat emango dizute.

Nolanahi ere, alarma-egoera amaitu eta urtebeteren buruan kontsumitzaileak ez badu bonua erabili, egindako ordainketa itzultzeko eska dezake.



Nola egin erreklamazioa

Lehenik, **konpainiari erreklamazioa** egin behar diozu. Ez baduzue **adostasunik lortzen edo ez badizute erantzuten**, erreklamazioa aurkez dezakezu:

Hegaldiak: AESAn, Aire Segurtasuneko Estatuko Agentzian.

Bidaia konbinatuak: Eusko Jaurlaritzaren Turismo eta Ostalaritza Zuzendaritzan.

Gogoan izan dokumentazio guztia gorde behar duzula erreklamazioa egin ahal izateko. Eta, horretarako, garrantzitsua da konpainiarekin egiten dituzun komunikazioak emailez edo euskarri iraunkor baten bitartez izatea.



Kontsumo-erronkak: klikatu, jolastu eta ikasi

Kontsumobideren webgunean atal bat sortu dugu kontsumoari buruzko jarduerekin, interesa duen edonork etxetik egin ahal izateko.

Osasun-larrialdia dela-eta, ikastetxe eta erakunde askok ezin izan dituzte egin gure prestakuntza-zentroetan aurreikusita zituzten jarduerak. Horregatik, alarma-egoera hasi zenez geroztik, Kontsumobideko zentroetan egunero lanean ari dira hainbat jarduera online eskaintzeko; erronka moduko jarduerak dira eta, jolasteaz gain, kontsumoari buruz ikasteko ere balio dute. **Webgunean daude jada.**

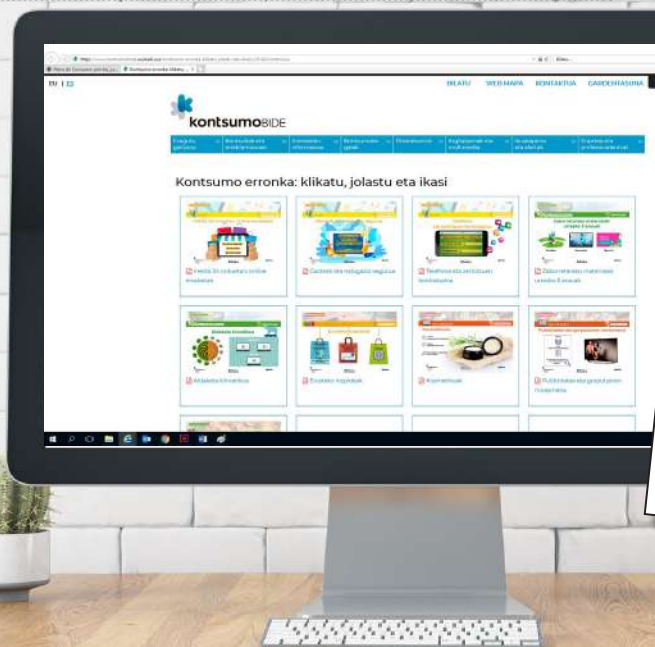
Gaiak askotarikoak dira, eta 9 arlotan banatuta daude: elikadura; erosketak eta zerbitzuak; eskubideak eta betebeharrak; etiketak; publizitatea; segurtasuna; finantza-zerbitzuak; jasagarritasuna; eta IKTak (informazioaren eta komunikazioaren teknologiak). Baita ere hezkuntza-premia berezietara egokitutako erronkak aurki daitezke.

Kontsumoko erronketan, hausnartzen eta ikasten lagunduko dizuten jarduerak (jolasak, puzzleak...) eta informazioa (bideoak, informazio-orriak, webgune interesgarrietarako estekak...) aurkituko dituzu. **Sar zaitetz lehenbailehen!**

Helburuak:

- ▶ Online jarduerak **ESKAINTZEA** kontsumoari buruzko prestakuntza emateko, baliabide eta material didaktiko egokiekin.
- ▶ Jolasen bidez **IKASTEA** eta ikasten den bitartean jolastea.
- ▶ Kontsumo arduratsuaren garrantziaz **JABETZEA**.

Sar zaitetz www.kontsumobide.euskadi.eus/kontsumo-erronka eta ikasi jolasen bidez!



Etxebizitza: eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria



Saldu edo alokatu behar diren etxebizitza guztiek ziurtagiri hori izan behar dute; etxebizitzaren energia-portaerari buruzko informazioa ematen du.

Eraikin edo etxebizitza baten eraginkortasun energetikoa kalkulatzeko, funtzionamenduko eta okupazioko baldintza normaletan kontsumitzen duen energia hartzen da kontuan. 2013. urteaz geroztik derrigorrezkoa da etxebizitza edo lokal guztiek eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria izatea, berriak nahiz lehendik bazeudenak, betiere azken horiek pertsona berri bati saldu edo alokatzen bazaizkio. Ziurtagiriak etiketa bat ere izaten du, hainbat letrarekin: **A-tik (eraginkorrena) G-ra (eraginkortasun txikienekoa)** bitarteko letrak. Gainera, eraikinaren eraginkortasun energetikoa hobetzeko gomendioak ere eman behar ditu.

Araudiaren hainbat alderdi hobetzearren, dekretu hau argitaratu zen: *25/2019 Dekretua, otsailaren 26koa, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtapenari eta ziurtapenaren kontrol-prozedurari eta erregistroari buruzkoa.*

Dekretu horren arabera, jabeek beren **eraikinaren edo lokalaren eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria** izan behar dute eta erosketako edo alokairuko kontratu bat egiteko beharrezkoa da. Agente arduradunak dira honako hauek:

- › Eraikinen sustatzaileak edo jabeak.
- › Eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtapenaren arloko teknikari eskudunak.
- › Eraginkortasun energetikoaren ziurtagiriaren kanpo-kontrola egiteko akreditatuta dauden agenteak.
- › Eskaintzak, sustapenak edo publizitate-lanak egiten dituztenak, hala nola eraikinen salmenta eta errentamenduen iragarkiak jartzeko atalak dituzten higiezinaren web-atariak, egunkariak, aldizkariak...

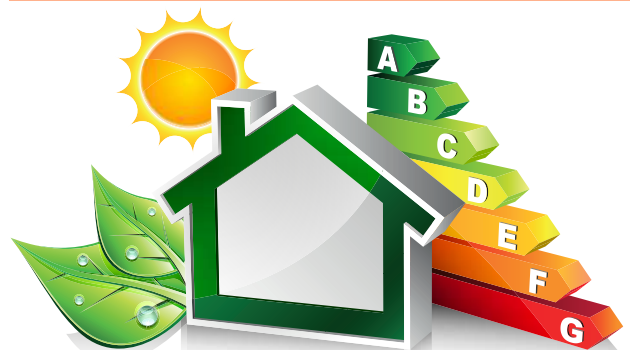
Bizitegi-erabilera duten eraikinen kasuan, erregistratuta eta indarrean dagoen eraikin osoari dagokion eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria erabil daiteke eraikina osatzen duen etxebizitza bakoitzaren salmenta eta errentamenduaren prozesuan. Modu horretara lortzen da eraikin osoaren ziurtagiriaren bere zatia ordaindu duten jabeek indibidualki berriz ordaindu behar ez izatea beren etxebizitzaren ziurtapena, etxebizitza hori saldu edo errentan utzi nahi dutenean.

Ziurtagiriak **10 urterako** balioko du, baina **eguneratu** beharko da eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria aldatzea eragin dezaketan **aldaketak gertatzen direnean**, hala nola leihoak aldatzen direnean edo instalazio termiko berri bat martxan jartzen denean.

Erregistroa izapidetzeko tokiak

Euskadiko eraginkortasun energetikoaren ziurtagiriaren erregistroa. <http://www.euskadi.eus/eraginkortasun-energetikoaren-ziurtagiria/web01-a2energi/eu/> webgunean dago.

Etxebizitza edo lokal batek ez badu Eraginkortasun energetikoaren ziurtagiririk, arduradun edo jabeari zigorra jar dakioko.



! Ziurtagiri energetikoaren **helburua** energia **aurreztea eta energia-eraginkortasuna sustatea** da. Higiezinak **balioesteko eta alderatzeko** tresnatzat ere har daiteke. Etxebizitza baten birgaitze energetikoan inbertitzen denean, dirua ez ezik, energia ere aurrezten da.

KONTSUMOKO KREDITUAK - Kredituaren ordainketa etetea alarma-egoeran

Langabezia geratu naiz eta hozkailua erosteko eskatu nuen kredituaren ordainketa etetea aukera dudala entzun dut. Egia al da hori?



Martxoaren 31ko 11/2020 Errege Dekretuak ezartzen du kontsumorako kredituak **hiru hilabetez** eten daitezkeela. Zure finantza-erakundearen aurrean kontsumo-kredituaren luzamendua eskatzeko epea **alarma-egoeraren** indarralditik hilabetera amaituko da.

Baina etete hori lortu ahal izateko hainbat baldintza

bete behar dira. Frogatu beharko duzu zorraren guztizko pisua familiaren **diru-sarreraren % 35etik gorakoa** dela, eta osasun-krisiagatik hartutako neurrien ondorioz pisu hori 1,3 aldiz handiagoa dela.

Gainera, zure familia-unitatean dituzuen diru-sarrerak ezingo dira **hiru aldiz** handiagoak izan Ondorio Anitzeko Errentaren Adierazle Publikoa (IPREM) baino, hau da, 537,84 euro baino. Diru-sarreraren muga hori handitu egiten da seme-alabak dituzten mendeko pertsonak, 65 urtetik gorakoak edo desgaitasunen bat dutenak bizi badira familia-unitatean.

AKADEMIAK - Online irakaskuntza Covid-19a dela-eta

Ingeles-akademian esan zidaten irakaskuntza-zentroak itxi behar zirenez eskolak online emango zituztela. Dirua itzultzea nahi dut, sistema horrek ez bainau konbentzitzen. Egin al dezaket?



14 eguneko epea duzu kontratuaren suntsiarazpena eskatzeko, kontratua betetzea ezinezkoa dela dekretatzen den unetik hasita. Lehen-lehenik, saia zaitez negoziatzen akordio batera iristeko. Kontratua betetzeko ezintasuna hasi denetik 60 egun igaro ostean ez baduzue akordiorik lortu, ordaindutako dirua itzuli behar dizute 14 eguneko epean.

Akademiak beste aukeraren bat eskain diezazuke, hala nola zerbitzua geroago berreskuratzea, baina onartzeko edo ez onartzeko eskubidea izango duzu. Ez baduzu onartzen, enpresak **ordaindu duzuna itzuli** beharko dizu, zerbitzutik baliatu gabe geratu diren egunekiko proportzioan.

Halaber, geroko kuoten zenbatekoa murriztea ere adostu dezakete aldeek. Akademiak ezin izango ditu ordainagiri gehiago igorri zerbitzua berrabiarazten ez den bitartean.

TELEFONIA - Tarifa-igoerak iragartzen dituzten deiak

Telefono-konpainiatik deitu zidaten tarifak igoko zituztela iragartzeko, eta epe laburra eman zidaten onartzeko edo ukatzeko. Beste operadore baten eskaintza jaso nuen, faktura merkatzeko, eta onartu nuen. Harri eta zur geratu nintzen: aurreko konpainiak iraunkortasunagatik penalizazioa kobratu zidan. Ez al dut konpainiaz aldatzeko eskubiderik prezioak garestitzen badizkirate?

Ziurrenik merkataritza-jardunbide agresiboen bik-tima izan zara eta dei hori ez dizu benetan zure konpainiak egin.

Horrelako deirik jasotzen baduzu, **erantzuteko epe labur bat** emanez, deitu zure konpainiara, beste telefono-zenbaki batera, eta baieztatu haiiek deitu dizutela. Baldin eta, egiaz, prezioa igo behar badizute, kontratua baliogabetu ahal izango zenuke, penalizaziorik gabe, iraunkortasuna izanagatik ere. Dena den, idazki bidez jakinarazi behar dizute, hilabete lehenago.

Iruzurra izan daitekeela konturatzen bazara, jarri salaketa Polizian.



Kontsulta iezaguzu

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean www.kontsumobide.eus

N Laguntza Teknikoko Zerbitzuak

Zer egin gailu bat edo elektrotresna elektriko bat hondatzen bada



Laguntza Teknikoko zer zerbitzutara jo behar duzu?



Produktuaren bermealdia indarrean baldin badago oraindik, **fabrikatzaileak edo dendan esaten dizuten** zerbitzura. Bestela, bermea galdu dezakezu.



Bermealdia amaitu bada, zuk nahi duzun zerbitzura: **markaren ofizialera edo ez.**



Eskatu aurrekontua aurretik, **idatziz**.
Gutxieneko balioaldia: 30 egun



Ez baduzu onartzen, egiteagatik zenbateko bat **kobratu** ahal dizute.



Gailu bat konpontzeko uzten duzunean, **gordailuaren frogagiri** bat eman behar dizute, eta gailua jasotzeko aurkeztu egin beharko duzu.



Matxura bera konpontzeko behin baino gehiagotan joan behar badute zure etxera, **joan-etorri bakarra kobratu** diezazukete.



Konponketa egin ostean aurrekontuan sartzen ez ziren matxura gehiago aurkitzen badituzte, **ados zaudela adierazi** beharko duzu konpon ditzaten.



Ordezko piezak

Berriak izan behar dute. Modeloa fabrikatzeari uzten diotenetik, gutxienez, **5 urtez** izan behar ditu ordezko piezak LTZk (pieza estetikoaren kasuan, 2 urtez).

Erabilitakoak. Erabilitako piezak jarri ahal izateko **baimena eman** behar duzu, idatzita. Egoera onean egon behar dute, eta berriak baino merkeagoak izango dira.



Gorde faktura, behar izango baituzu bermea baliatzeko eta erreklamazioren bat egin ahal izateko.



*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