

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

24.ZK URRIA - ABENDUA 2015

WWW.KONTSUMOBIDE.EUS

GASTUAK KONTROLATZEKO APP-AK

Zure kontabilitatea antolatu nahi duzu? Zenbait App lagungarriak izan daitezke.

IRAKASKUNTZA AKADEMIAK

Ezagutu itzazu irakaskuntza ez-arautuko ikastetxeek bete behar dituzten betekizunak.

KONTSUMOBIDE ZURE GAILU MUGIKORREAN

Mugikorretarako eta tableterako App berria aurkezten dugu.

ZAHARKITZE PROGRAMATUA

Gure produktuen bizitza luzatzea posible da, modu arduratsuagoan kontsumitzen badugu. Jakin ezazu nola!

Sarrera

Kontsumobide aldizkariaren 24. zenbakian familiaren ekonomia kontrolatzeko App-
ei, zaharkitze programatuari, irakaskuntza-
akademiei eta gure ustez interesgarriak izan
daitezkeen beste hainbat gairi buruz arituko
gara.

Gainera, telefono mugikor eta tabletetarako
Kontsumobideren App berria aurkezten dugu;
dagoeneko, eskura baitago Android eta iOS
gailuetan. Aplikazio horrek oso informazio
erabilgarria eskaintzen die kontsumitzaileei.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

Zaharkitze programatua

Gastuak kontrolatzeko App-ak

Kontsumobide App-a

15 Gaia da / Irakaskuntza akademiak

18 Prestakuntza / 3.000 jarduera baino
gehiago 2015eko lehen seihilekoan

19 Araudia / Elikagaien etiketak

20 Kotsultak

21 Kontsumo-alegiak

IRAKASKUNTZA AKADEMIAK

Akademia batean izena emateko asmotan zabilta? Jakin ezazu zein diren zure eskubideak.

15



ZAHARKITZE
PROGRAMATUA

8



GASTUAK
KONTROLATZEKO
APPak

12



KONTSUMOBIDE
APP-a

14



ELIKAGAIEN
ETIKETAK

19





Kontsumorako prestakuntza ingelesez

Kontsumobidek kontsumoari buruzko hezkuntza-material berriak garatu ditu ingelesez. Orain, hizkuntza hori dakiten edo ikasten ari diren kontsumitzaileek ingelesa praktikatzeko eta, aldi berean, kontsumoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko aukera izango dute.

Beste hainbat hartzaileraren artean, material hori oso interesgarria da DBHko ikasleentzat, eta bereziki hiru hizkuntzako irakaskuntza-ereduak dituzten irakaskuntza arautuko ikastetxeentzat.

Material didaktiko berri horien gaiak "publizitatea" eta "nutrizio-etiketatu" dira. Unitate didaktiko bakoitzak honako egitura du:

- **'Teaching guide' (irakasleen gida):** edukien, beharrezko baliabideen eta jardueren deskribapena, baita soluzioak eta teoria osagarria ere.

- **Jarduerak:** ikasleei zuzendutako hainbat ariketa. Ariketa gehienak arbel digital interaktiboaren bitartez egin ahal izateko diseinatu dira.

- **Ebaluaketa:** online galdetegiak; irakasleek material didaktiko bakoitzari buruzko iritzia helaraz diezaioten Kontsumobideri.



Intxaurrak, paregabeak zure osasuna zaintzeko

Intxaurrek onura ugari ematen dizkiote gure osasunari; nutriente, bitamina eta osagai antioxidatzaileen iturri baitira.

ditu fruitu lehor horretatik. Dieta orekatuarekin eta eguneroko gorputz-jarduerarekin batera, intxaurrak jateak bizitza osasuntsua izaten laguntzen du.

Gure dietari intxaurren sorta bat gaineratuz (30 gramo inguru), organismoak hainbat onura jasotzen

Landare-jatorriko Omega-3 gantz-azidoen kantitate handia dute, eta beraz kolesterola murrizten laguntzen dute.

Polifenol ugari dituzte, eta gure garunari laguntzen diote oroimena eta kontzentrazioa hobetuz.

Hobekien balioresten diren onuretako bat da, intxaurrek arteria-presioaren mailak kontrolatzea eta bihotzeko gaixotasunak prebenitzen laguntzea.

Intxaurrek A, B1, B6 eta E bitaminak eta azido folikoa dituzte.

FIN-NET: Finantza-erreklamazioen Europako sarea



FIN-NET sareak EBko eta Europako Esparru Ekonomikoko finantza-erakundeen aurkako erreklamazioak eta kexak bideratu eta izapidetzen ditu. Finantza-erakundeek **gatazkak judizioz kanpo ebazteko organismoak** dituzte, FIN-NET sareari atxikita daudenak. Horrela, sistema europar desberdinen arteko informazio-truke eraginkorra errazten da. Azken helburua da kontsumitzaileek **erreklamazioak izapidetzeko mugaz gaindiko sistema bizkorra, eraginkorra eta profesionala** izatea.

EBko beste Estatu bateko finantza-erakunde baten aurka erreklamazio bat aurkeztu nahi baduzu, Espainiako Bankuaren **Merkatu Jarrera eta Erreklamazioen Sailaren (DCMR)** bitartez egin dezakezu.

Gidatze eraginkorra eta energia-aurrezpena

Ba al zenekien gidatze eraginkorrarekin batez beste **%15eko aurrezpena** lor dezakezula erregai-kontsumoan?

Gidatze eraginkorra teknika-sorta bat jarraitzean datza, eta teknika horiekin CO2ren emisioetan eta erregai-kontsumoan murrizketa handia lor dezakegu, baita autoaren mantentzean kostu ekonomiko txikiagoa lortu ere.



www.eve.es eta www.idae.es webguneetan gidatze eraginkorra egiteko teknikei buruzko gomendioak dituzten gidak kontsulta ditzakezu.

Modu eraginkorren gidatzeko aholkuak:

Abiatu eta martxan jartzea:

Motorra azeleragailua zanpatu gabe jarri abian, eta autoa abiarazi lehenbailehen motorra abian jarri ondoren. Turbodun motorretan, komenigarria da segundo batzuk itxarotea abiatu aurretik.

Azelerazioa eta martxa-aldaketak:

Martxa-aldaketa egokiak nabarmen lagun dezake erregai-aurrezpenean. Martxa-aldaketa motorraren biren edota abiaduraren arabera egin dezakezu.

- **Biraketen araberako aldaketa:** 2.000 bira minutuko gasolina-motorretan, eta gutxi gorabehera 1.500 bira minutuko diesel-motorretan.

- **Abiaduraren araberako aldaketa:** 3. martxa (30 kilometro ordutik gora), 4. martxa (40 kilometro ordutik gora) eta 5. martxa (50 kilometro ordutik gora).

Martxa aldatu ondoren arin azeleratu behar duzu.

Martxak nola erabili:

Oso gomendagarria da martxa luzeetan eta bira txikietan gidatzea. Hobe da martxa luzeak erabili eta azeleragailua gehiago zanpatzea (bere ibilbidearen %50 eta %70 artean) martxa motzak erabili eta azeleragailua gutxiago zanpatzea baino.





Ehunak birziklatzea: Nora doa botatzen dugun arropa?

Gero eta ohikoagoa da erabilitako arropa jasotzeko guneak aurkitzea, adibidez Kooperera kooperatibaren edukiontzia. Jadanik erabiltzen ez ditugun ehun-produktuak uzten ditugunean, hiru faseko ziklo berri bat hasten da: berrerabiltzea, birziklatzea eta botatzea. Erabilitako arroparen jomuga desberdina izango da, entregatu den egoeraren arabera.



Irudia: Lauren Jong
Creative Commons



BERRERABILTZEA

- **Dendak.** Establezimendu jakin batzuek bigarren eskuko arropa saltzen dute. Egoera onean dagoen arropa horrelako dendatan amai dezake.
- **Gizarte-ekintza.** Elkarte askok, adibidez Kooperak, egoera onean dagoen arropa berrerabiltzen dute premia duten pertsoneri emateko.
- **Handizkariak.** Oraindik erabil daitezkeen baina toki-establezimenduetan irteerarik ez duten hainbat jantzi handizkariari saltzen zaizkie, beste leku batzuetan irteera emateko.



BIRZIKLATZEA

Berrerabiltzeko egoeran ez dagoen arropa ehun-birziklatzeko enpresei saltzen zaie, eta enpresa horiek material horiek erabiltzen dituzte beste ehun-material batzuk fabrikatzeko (haria, zapiak, tapizatuak eta abar).



BOTATZEA

Arropek erabilgarriak ez diren materialak badituzte, bota egiten dira. Zenbait kasutan erre egin daitezke energia elektrikoa sortzeko.

Segurtasuna gizarte sareetan

Sare sozialetan zure profilak segurtasunarekin nola konfiguratu ditzakezun jakin nahi baduzu, **Zibersegurtasuneko Institutu Nazionalaren (INCIBE)** webgunean oso gida interesgarriak aurkitu ahal izango dituzu. Gaur egun, 12 gida daude eskura, PDF formatuan, egungo sare sozialei buruzkoak (Facebook, Twitter, LinkedIn, Tuenti, Youtube, eta abar).

Gidak kontsultatzeko webgunea: <https://goo.gl/zeAWQN>



Europak plastikozko poltsak mugatzen ditu

Europako Batasunak Estatu kide guztietan plastikozko poltsen erabilera murriztea helburu duen araudia onartu zuen aurtengo maiatzean. Zehazki, arau berri horrekin 50 mikra (0,05 milimetro) baino gutxiagoko lodiera duten plastikozko poltsen kontsumoa murriztu nahi da. Mota horretako poltsak hauskorrenak dira eta, beraz, berrerabiltzeko zailenak. Horregatik, hondakin gehienak sortzen dituztenak dira.

Plastikozko poltsak mehatxu handia dira ingurumenarentzat. Izan ere, Europan **8.000 milioi poltsa baino gehiago alferrik galtzen dira urtero**. Horrela, Europar Batasunaren ingurumen-politikek honako hau lortu nahi dute: *"hondakinen murrizketa eta baliabideen erabilera eraginkorragoa sustatu, aldi berean kontrako eragin sozioekonomikoak mugatu"*.

Plastiko "berdeak"

Kontraesana badirudi ere, poltsa oxodegradagarri tradizionalak (gehien kutsatzen dutenak) baino ekologikoagoak diren plastikoak egon badaude. Haiak bereizten ikastea urrats garrantzitsua da aukera iraunkorragoak hautatu ahal izateko:

- Iturri berriztagarriak

Baliabide mugatuetan (adibidez petrolio) jatorria ez duten plastikoak. Patatarekin edo almidoiarekin egindakoak, besteak beste.

- Material biodegradagarriak

Denbora-epe laburragoan beren kabuz deskonposa daitezkeen materialekin fabrikatzen dira.

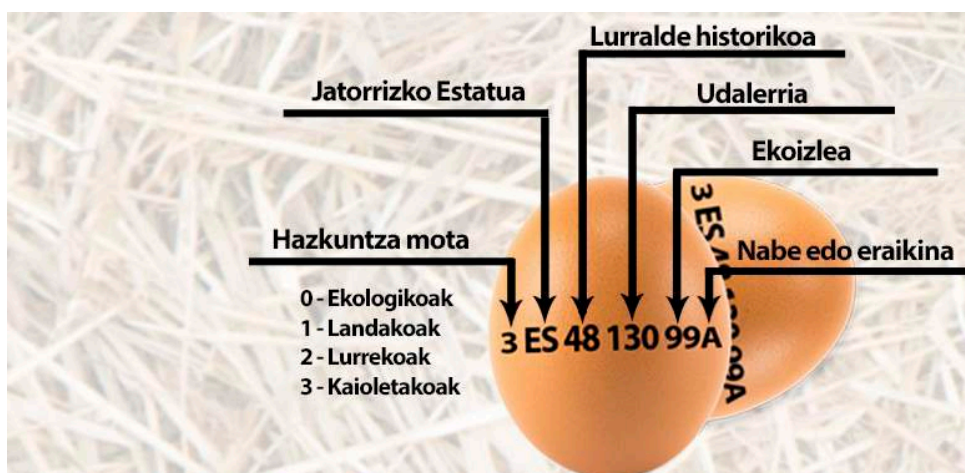
- Material konpostagarria

Tratamendu biologiko baten ondoren deskonposatu egiten diren eta nekazaritza-ongarri gisa berrerabil daitezkeen konposta eratzen duten materialak erabiltzen dira.



Zer diote arrautzetan markatuta dauden zenbakiak?

Arrautzaren zenbaki-markatzearen bitartez jatorriaren eta produkzio-moduaren kontrol zorrotzagoa lortzen da, eta horrek, inolako zalantzarik gabe, berme handiagoa dakar kontsumitzaileentzat. Arrautza bakoitzean agertzen den kodeak honako datu hauek ematen dizkigu: oiloak hazteko modua, jatorrizko estatua, eta produkzioaz arduratzen den establezimenduaren identifikazioa.





ZAHARKITZE PROGRAMATUA

Nola murriztu bere ondorioak?

*Zer maiztasunarekin aldatzen duzu telefono mugikorra?
Noizbait saiatu al zara zure inprimagailua konpontzen?
Zer egiten duzu erabilgarriak ez diren etxetresna elektrikoekin?*

...

“Erosi, bota eta berriz erosi” zikloa etengabe errepikatzen den gizarte honetan, garrantzitsua da horrelako galderak planteatzea. Izan ere, hainbat azterlanetan ikus daitekeen moduan, produktu teknologikoen zaharkitzea eta horrek ingurumenean duen eragina gero eta kezka-iturri handiagoa dira kontsumitzaileentzat.

Gure planetako baliabideen izaera mugatua kontuan hartzen duten kontsumo-eta produkzio-irizpide arduratsuak lortzeko, benetan lan handia dago egiteko. Alabaina, gure kontsumitzeko modua aldatuz, zaharkitze programatuaren eragina gutxitzen lagun dezaketen alternatibak aurki ditzakegu.

Arazo globala

Zaharkitze programatuaren gizarte-eragina areagotu egin da azken urteetan. Zaharkitze programatuaren adiera hedatuena etxetresna elektrikoaren bitzita erabilgarria programatzearen industria-jardunbidean oinarritzen da. Arrazoi hori dela-eta, gero eta gehiago eskatzen da produktuak haien bitzita erabilgarria adieraziz merkaturatzeko. Izan ere, Eurobarometroak herritarrei dagoeneko galdetu die alderdi horren inguruan (*Flash Eurobarometer 367*, 2013ko uztaila).

Dena dela, beste zaharkitze mota bat ere badago, zuzenean kontsumitzailearen jokabideari lotua. **Moden arabera zaharkitzeaz** ari gara, enpresen marketin-sailek ondo menderatzen eta erabiltzen duten estrategiaz, alegia.

Zaharkitze horren ezaugarri nagusia **kontsumitzailearengan produktu "berri" baten premia sorraraztea** da, nahiz

eta benetan aurretik dagoen produktu bati berrikuntzaren bat erantsita sortutako produktua izan. Askotan, berrikuntzek ez dute aldaketa esanguratsurik eragiten produktuengan baina publizitateak produktua erostera bultzatzen ditu kontsumitzaileak. Zaharkitze mota hori, produktu teknologikoei ez ezik, ia edozein kontsumo-ondasuni ari zaio aplikatzen.

Gainproduktzioak eta ohiko "erosi, bota, erosi" zikloak oso eragin negatiboak dituzte ingurumenean. Gure planetak baliabide mugatuak ditu, eta jakin behar dugu birziklatzea ez dela nahikoa (horrek ere badakartza eragin negatiboak); ezinbestekoa da kontsumoa gutxitzen eta produktuak berrerabiltzen ikastea.

Egoera horretaz jabetuta, pertsona askok honako galdera hau planteatzen dute: **zer egin daiteke zaharkitze programatuaren eragina gutxitzeko?**

Zaharkitze programatuari aurre

egiten laguntzeko, **kontsumoa gutxitzea, berrerabiltzea eta birziklatzea** neurri egokiak dira. Nolanahi ere, kontsumitzaileengan nagusitu behar den eredu **modu arduratsuan kontsumitzea** da, moden eraginetik aske eta publizitate-mezuekiko jarrera kritikoa garatuz.

Berrerabiltzearen bidea

Azken hamarkadan, EBk hainbat Zuzentarautan adierazi du berrerabiltzearen garrantzia; hain zuzen ere, **hondakin elektronikoen kudeaketa-politikaren** lehentasun gisa ezarri du, eta honako hauek **proposatu** ditu:

- 1) Hondakinen produkzioa **gutxitzea**.
- 2) Aparatuak edo horien zatiak **berrerabiltzea** (aprobetxa daitezkeenak).
- 3) **Birziklatzea**.
- 4) Birziklatu ezin diren osagaiak **balioestea** (esaterako, energia-produkzioarako).
- 5) Aprobetxatu ezin diren zatiak modu seguruan **desagerraraztea**. ■

Gizartea jabetzea

Kontsumitzaileak gero eta gehiago daude produktuaren bitzita luzatzearen alde. **Eurobarometroak produktu iraunkorrei eta baliabideen erabilera efizienteari buruz egindako txostenen** arabera, Estatu espainoleko kontsumitzaileen %89k dio (Europako batez bestekoa %77 da) etxetresna elektrikoak konpontzen saiatzen dela berriak erosi aurretik. Beste datu interesgarri bat honako hau da: Estatuan elkarrizketatutako ia pertsona guztiek uste dute **produktuetan bitzita erabilgarria adierazi beharko litzatekeela (%98)**. Txosten horiek Eurobarometroaren webgunean kontsulta daitezke:

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_es.htm





ZAHARKITZE PROGRAMATUA

5

AHOLKU BALIAGARRIAK, BERE ONDORIOAK MURRIZTEKO

ALDIZKAKO MANTENTZE-LANAK. Tresnek egoera hobean iraungo dute ohiko mantentze-lanak egiten badituzu. Erabilpen eta mantentze argibideak jarraituz gero, zure aparatu eta etxetresna elektrikoan **BIZITZA-ERABILGARRIA LUZATU** ahal izango duzu.

ZABORRETARA BOTA AURRETIK, KONPONDU. Produktuak hondatzen direnean, jende askok zaborretara botatzeko ohitura du. Ordezkatu aurretik, **SAIATU KONPONTZEN**. Kasu errazenetan zuk zeuk konpondu ahal izango duzu, piezak ordeztuz, laguntza profesionalik gabe.



BIRZIKLATU. Tresna bota aurretik, gogora ezazu osagarri batzuk oraindik erabilgarriak izan daitezkeela eta **GARBIGUNE** batean uzteko aukera duzula. Nahi izanez gero, produktuak piezaka saldu diezaiekezu, aparatu akastun edo hondatuetan interesa duten pertsona zein enpresei.

DISEINU IRAUNKORRA. Gogoan izan gure **PLANETAK BALIABIDE MUGATUAK DITUELA**. Horregatik, produktu berriak erosi aurretik, komenigarria da tarte bat hartzea iraunkortasun tekniko eta ekologikoko irizpideetan diseinaturiko produktuak bilatzeko.



MODU ARDURATSUAN KONTSUMITU. Telefono mugikor, ordenagailu edota etxetresna elektriko berri bat erosi aurretik, zentzuz erabaki.

MODAK SAIHESTU eta erosketa-erabakia hartu aurretik, **PENTSA** ezazu produktu berririk behar duzun eta aurreko produktuak bere eginkizunak behar bezala betetzen dituen ala ez.



GASTUAK KONTROLATZEKO APPak



Gastuak kontrolatzea funtsezkoa da etxeko ekonomia babestu ahal izateko. Gaur egun, zure finantzak antolatzeko lagungarriak izan daitezkeen aplikazioak garatzen dira.

Ba al dakizu zenbat diru gastatzen duzun gasolinan edo garraio publikoan? Zenbat gastatzen duzu hornigaietan hilean edo urtean? Enpresek kontabilitate-sailak dituzten bezala, gure etxeetan ere ezinbestekoa da diru-sarreraren eta gastuen kontrola eramatea.

Online bankak gure finantza-produktuen egoera bizkorrago berrikusteko aukera ematen badu ere, **pertsona askori kosta egiten zaie beren aurrekontuak antolatzea** eta beren egoera ekonomikoaren etengabeko jarraipena egitea.

Smartphone bat erabiltzen baduzu, zure ekonomia hobeto antolatzeko aukera izango duzu: aurrekontuak eta finantzak kudeatzeko eta kontrolatzeko App-ak deskargatuz. Aplikazio mota horrek funtzionalitate ugari eskaintzen ditu, baina funtsean zure gastuak sailkatu, zure jarduera ekonomikoaren estatistikak eta txostenak sortu eta aurrezpen-planak eta -helburuak lantzea ahalbidetzen duten aplikazioak dira.

Zure gastuak kontrolpean jartzeko lagungarriak diren gero eta aplikazio gehiago garatzen dira. Izan ere, Google Play Storen (Androiden aplikazio-denda) kontabilitateari buruzko 200 aplikazio baino gehiago aurki daitezke. iOS-en kasuan ere mota horretako aplikazio asko aurki daitezke Apple-en aplikazio-dendan.

Baliteke, bilaketa bat eginez gero, eskura dauden hainbeste aplikazioren artean estututa sentitzea. Iragazteko modu bat izan daiteke soilik doako aplikazioren artean bilatzea, edota soilik ordaintzekoak direnen artean. Hala eta guztiz ere, **zuretzat interesgarriak izan daitezkeen 3 aplikazio** aurkeztuko dizkizugu, aplikazio horien funtzionalitateak, diseinua, erabiltzeko erraztasuna eta abar kontuan izanik. Aplikazio horiek guztiak eskura daude Android eta Apple smartphone telefonoetan. Dohainik deskargatu ditzakezu, baina baliteke ezaugarri gehigarriren bat ordaintzekoa izatea. ■

Gastuak kontrolatzeko aplikazioak erabiltzea erabakitzen baduzu, jarraian agertzen diren aplikazioetarikoa bat probatu dezakezu. Android eta iOS komunitateetan jasotako balorazio postiboengatik eta dohainik deskargatzeko aukera izateagatik hautatu ditugu.



Fintonic

Beren gastuen kontrola izan nahi duten pertsonak gehien erabilitako aplikazioetako bat da Fintonic. Aplikazio honek baimena eskatuko dizu zure online banku-kontuarekin sinkronizatzeko, baina ez du inolaz ere eragiketetarako sarbiderik izango. Fintonic-ek zure kontuen eta txartelen mugimenduak erregistratzen ditu eta grafiko eta txosten ikusgarritan aurkezten dizkizu. Fakturen, komisioen, zorpekoen eta abarren alertak ere egiten ditu.



Splitwise

Splitwise-ek beste aplikazio batzuek (adibidez Fintonic, Spendeo edo MoneyWiz) eskaintzen dituzten funtzionalitateen antzekoak biltzen ditu. Hala eta guztiz ere, Splitwise-ek bereziki interesgarri bihurtzen duen berezitasun bat dauka: gastu komunak egiten direnean zorren kontrola beste pertsona batzuekin batera eramatea ahalbidetzen du. Ez-ordainketa egoeren aurrean gogorarazpen adeitsuak bidaltzeko aukera ere eskaintzen du, adibidez alokatuta duzun etxebizitzaren errenta ordaindu ez dizutenean.

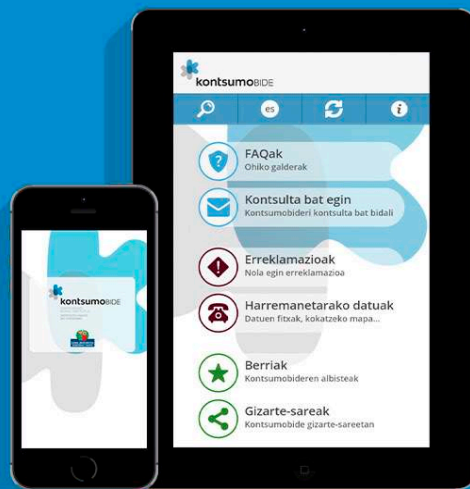


Spendee

Android eta Apple App-en dendetan gehien deskargatutako eta hobekien balioetsitako beste aplikazioetako bat da Spendeo. Bere indarguneetako bat funtzionalitate-aniztasunaren eta erabiltzeko erraztasunaren artean dagoen oreka da. Zure gastuen kontrola eramateaz gain, Spendeo-rekin hainbat zorro sortzeko aukera duzu (oporrak, eskolaz kanpoko jarduerak, aisia, eta abar). Gainera, zorroak senitartekoekin eta adiskideekin partekatu ditzakezu (aukera hau ordaintzekoa da).

Gastuak murrizteko eta aurrezteko funtsezko aholkuak

- Gastuen plangintza egiten hasteko betekizun garrantzitsuenetako bat **aurrekontu bat egitea** da. Zeregin erraza da, nahikoa da familiako diru-sarrerak eta gastuak idaztea bi zutabe desberdinetan. Balantzeak beti positiboa izan beharko du.
Era berean, oso garrantzitsua da gastuak sailkatzen jakitea:
 - Nahitaezko gastuak:** ordaindu gabe utzi ezin diren gastu finkoak dira (etxebizitzaren alokairua, hipoteka edo jabeen erkidegoko kuota, adibidez).
 - Beharrezko gastuak:** murriztu bai, baina saihestu ezin direnak (garraioa, janaria, hornidurak, eta abar).
 - Noizbehinkako gastuak:** hala badagokio, saihestu daitezkeenak (jatetxeak, alkohola, bidaiak eta abar).
- Aurrekontuan **nahitaezko aurrezkiari** lotutako atal batek egon behar du beti. Beste aurrezki-helburu osagarri batzuk sor daitezke motibazio handiagoa lortzeko, adibidez bidaiak edo auto bat.
- Oro har, beharrezkoak ez diren gastuak saihestu eta ez gastatu ahal duzuna baino gehiago. Bilatu gastuak murrizteko modua eta saiatu **zor arriskutsurik ez sortzen** (adibidez, kontsumorako mailegu pertsonalak, mailegu horiengatik oso interes handiak ordaintzen baitira).



Kontsumobide, orain zure gailu mugikorrean ere bai

Kontsumobidek gailu mugikorretarako (telefonoa eta tableta) aplikazio bat garatu du, kontsumitzaileei erraz eskura daitekeen informazio erabilgarria eskaintzeko xedez, euskaraz nahiz gaztelaniaz. App horrek kontsumoaren alorreko informazio-edukiak biltzen ditu, formatu digital berrietara egokituak, modu arinago, erakargarriago eta erosoagoan kontsultatu ahal izan ditzazun.

Kontsumobide App-ak oso diseinu praktikoa du eta modu erraz eskuratu ahal izango duzu informazio guztia. Honako atal hauetan antolatuta dago:

FAQak: maiz egiten diren galderen bilduma da, hainbat kontsumo-gairi buruz dituzun zalantzak argitzeko.

Kontsulta bat egitea: App-tik kontsulta bat egin ahal izango diozu Kontsumobideri.

Erreklamazioak: erreklamazio bat nola aurkeztu behar den jakiteko beharrezkoa den informazio guztia.

Harremanetarako datuak: Kontsumobideren bulegoen (egoitza nagusia eta lurralde-zerbitzuak) eta prestakuntza-zentroen harremanetarako datu guztiak.

Berriak: Kontsumobideren azken albisteak.

Gizarte-sareak: Kontsumobideren gizarte-sareetako profiletara sarrera: Blog-a, Facebook-a eta Twitter-a.

Aplikazioa konektatzen duzun bakoitzean, Kontsumobideren webgunearekin sinkronizatzen da, informazio eguneratua jaso dezazun. Hala ere, alde zuzeneko eduki guztiak eskura ditzakezu gailua une horretan Internetera konektatuta eduki beharrik gabe. Kontsumoko kontsultak egiteko, ordea, ezinbestekoa da telefono mugikorra edo Tableta konektatuta egotea. ■

Kontsumobide App hori doan deskargatu dezakezu zure smartphone telefonoan eta tabletan. Aplikazioa **Play Store** (Android gailuetan) eta **App Store** (iOS gailuetan) plataformetan aurkitu dezakezu.




<https://goo.gl/554z0d>



<https://goo.gl/1tgdd4>

IRAKASKUNTZA AKADEMIAK



Irakaskuntza-akademiak aukera ona dira jakintza-esparru desberdinei buruz dugun prestakuntza hobetzeko, adibidez, hizkuntzak edo teknologia berriak. Beharrezkoa da irakaskuntza ez-arautuko zentroek bete behar dituzten betekizunak ezagutzea, modu egokian aukeratzeko eta zure prestakuntza segurtasun osoarekin kontratatu ahal izateko.

Irakaskuntza-akademien abantaila nagusietako bat da eskolak talde txikitik ematen direla, eta kasu batzuetan modu indibidualizatuan egiteko aukera ere badagoela.

Horregatik, prestakuntza-programa **ikasleen premietara egokitzen da**, eduki eta erritmo pertsonalizatuak eskainiz.

Edonola ere, gogoan izan behar da enpresa pribatuek eskainitako prestakuntza dela. Horregatik, oso gomendagarria da **zure eskubideak eta sektoreko enpresen betebeharrak ezagutzea**, lasaitasun osoarekin kontratatu ahal izan dezazun.

Kontsumitzaileak informatzea

Irakaskuntza ez-arautuko zentroein lotutako hainbat gairi buruzko informazioa jasotzeko eskubidea duzu:

Publizitatea

Ikastaroen publizitateak ezin du nahasmendurik sortu, eta argi utzi behar du emandako irakaskuntzen balio akademiko edo profesionala. Era berean ez du nahasmendurik sortu behar Administrazioaren onarpenari ezta ikastaroen izaera ofizialari buruz ere, edota lortzen diren titulu edo ziurtagiriei buruz.

Akademia Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita egotea berme ziurra da sor daitezkeen gatazkak konpontzeko. Kontsumo-arbitrajeari atxikita dauden akademiek honako pegatina hau eduki ohi dute lokalean.



Jendearentzako informazioa

Zentroak honako informazio hau azaldu behar du modu iraunkorrean eta ikusteko moduan:

- Zentroaren izena, helbidea eta kokalekua.
- Pertsona fisiko edo juridiko arduradunaren izena.
- Ikastaro bakoitzari buruzko informazio-liburuxkak dituztela.
- Erreklamazio-orriak dituztela.

Liburuxkak

Irakaskuntza-akademia guztiek jendearentzako informazio-liburuxkak eduki behar dituzte eta, bertan, prestakuntza-eskaintzari buruzko honako datu hauek bildu:

- Ikastaroen izena, iraupena, ordutegiak eta edukiak.
- Ikastaroen prezioa (zergak barne) eta ordaintzeko modua. Beharrezko irakaskuntza-materialaren prezioak ere adierazi behar dira, materiala zentroan bertan saltzen baldin bada.
- Ikastaroak ematen dituzten irakasleen kualifikazioa.
- Lor daitezkeen diploma.
- Lan-poltsa bat eskaintzen badute, bertan sartzeko baldintzak zehaztu behar dituzte eta, hala badagokio, enpresaren batekin hitzarmenik sinatu duten adierazi behar dute.

GOMENDIOAK

➤ Gorde itzazu zentroen liburuxkak eta publizitatea. Lotesleak dira, eta beraz baliagarriak izan daitezke erreklamazio bat jartzeko unean, kontsumo-gatazkaren bat gertatuz gero.

➤ Ondo irakurri kontratua, sinatu baino lehen. Sor daitezkeen edozein zalantza sinatu aurretik argitzea garrantzitsua da.

➤ Ikastaroarekin zerikusia duen edozein dokumentu gorde ezazu: fakturak, liburuxkak, kontratua eta abar.

➤ Identifika ezazu zentroko pertsona fisiko edo juridikoa.

➤ Informa zaitez irakaskuntza-zentroaren harremanetarako datuei buruz: kokalekua, helbidea, telefonoa, webgunea eta abar.

➤ Informa zaitez ikastaroari buruzko datu guztiei buruz: prezioa, iraupena, edukiak, eta abar.



Kontratua

Irakaskuntza-zentroak kontratu bat formalizatu behar du, honako hauek zehaztuz: **esku hartzen duten alderdiak, eman beharreko ikastaroa edo ikastaroak, iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua.** Kontratuarekin batera, lehendik aipatutako liburuxka eman behar dizute.

Faktura

Egiten dugun ordainketa bakoitzeko, zentroak faktura edo frogagiria entregatzeko betebeharra du. Beste hainbat daturen artean, bertan adierazi behar dira **ikastaroaren izena, guztirako prezio banandua (BEZa barne) eta enpresaren datuak.**

Ziurtagiria

Prestakuntza amaitutakoan, egin dituzun ikasketen egiaztagiria eman behar dizu akademiak. Dokumentu horrek, gutxienez, adierazi behar ditu **iraupena, orduak eta prestakuntzan emandako edukiak.**

Finantziarioa

Irakaskuntza pribatu ez-arautuko zentro gehienek ikastaroak finantzatzeko aukera eskaintzen dute. Aukera hori interesgarria izan daiteke, baina jakin behar duzu **ezin zaituztela behartu ikastaroa erakunde jakin batekin finantzatzera.** Aukera eskaini diezazukete, baina gehien interesatzen zaizun erakundea aukeratzeko erabakia beti zurea izango da.

Ikastaroaren finantziario bat aukeratzen baduzu, kontratua sinatu baino lehen kontratuaren kopia bat jasotzeko eskubidea duzu, eta bertan agertu behar dira finantziario horren baldintzak eta zure gain hartzen dituzun baldintzak.

Finantziario-baldintzak

Ikastaroa finantzatzea erabakitzen baduzu, jakin ezazu kontsumorako kredituen kontratuei buruzko Ekainaren 24ko 16/2011 Legeak ezartzen duela kontratuak argi eta garbi eta idatziz jaso behar dituela kredituaren baldintzak. Beste zenbait datu ere jaso behar ditu, hala nola kreditu-mota, kontratua egin duten aldean izena eta egoitza soziala, kreditu-kontratuaren iraupena, kredituaren zenbatekoa eta hura jasotzeko baldintzak, UTB eta abar.

Osorik edo zati batean kreditu-kontratu lotu baten bidez finantzatutako ikastaroaren kontratua atzera botatzeko eskubidea erabiltzen baduzu, ez duzu azken kontratu horrekin jarraitu beharko, eta zigorrik ere ezingo diute jarri. ■



3.000 prestakuntza-ekintza baino gehiago 2015eko lehen seihilekoan

Kontsumobideren prestakuntza-eskaintza erabat doakoa da eta gizarte-talde desberdinetara egokitutako kontsumoko gai ugari eskaintzen ditu.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak 20 prestakuntza-jarduera baino gehiago egiten ditu egunero, kontsumoaren alorrean dituen hezkuntza-programen bitartez. 2015eko lehen seihilekoan **guztira 3.029 prestakuntza-saio** eskaini ditu (tailerrak, hitzaldiak, jardunaldiak eta abar).

Zehazki, **"Prestakuntza Kontsumobideren Zentroetan"** programaren bitartez, 1.261 prestakuntza-ekintza egin dira, guztira 15.412 parte-hartzerekin.

Bestalde, **"Prestakuntza Ikastetxeetan"** programaren baitan, 1.686 jarduera egin dira: 1.639 tailer ikasleei zuzenduta, eta 47 prestakuntza-saio gurasoei zuzenduta. Jarduera horien **guztirako parte-hartzeak 34.119** izan dira.

Prestakuntza-ekintzez gain, hezitzaileei ere arreta eskaini zaie **orientazio pedagogikoko zerbitzuaren** bitartez. Zerbitzu hori modu pertsonalizatuan egiten da eta kontsultak hartzeko, zalantzak argitzeko, material didaktikoei buruz informatzeko eta, oro har, irakasleei zuzendutako kontsumoari

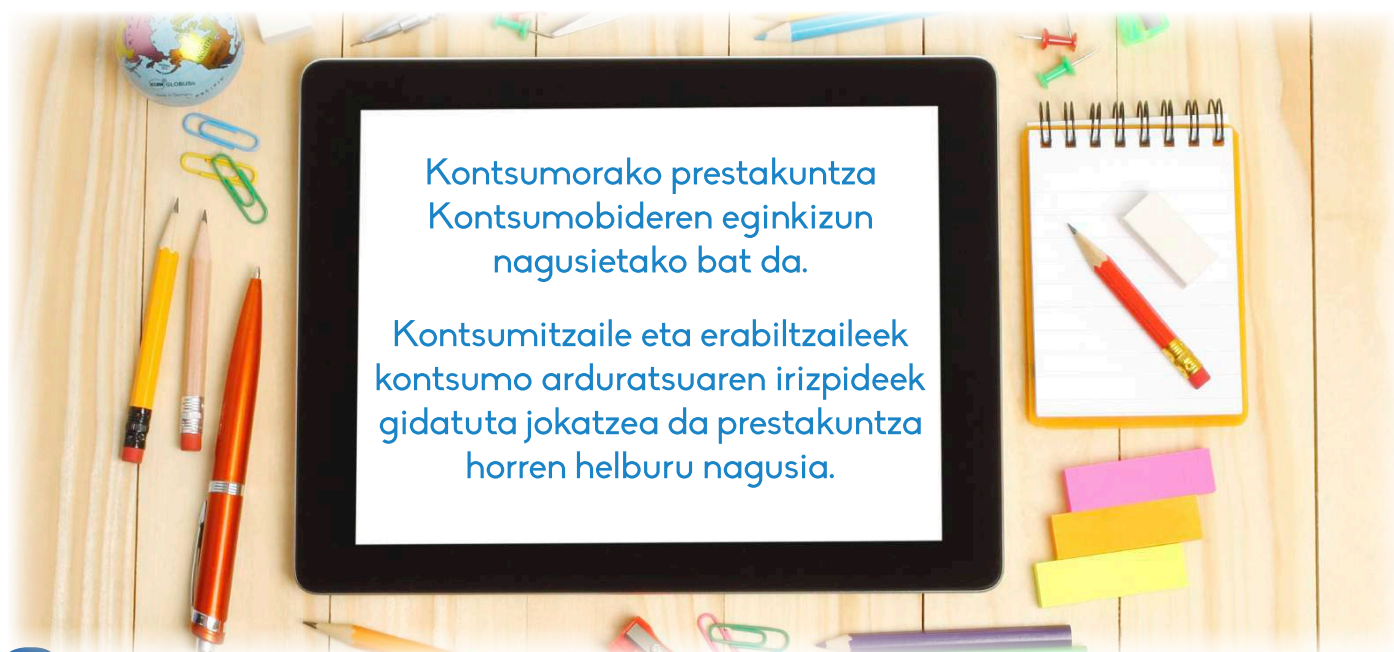
buruzko mota guztietako informazioa eskaintzeko baliagarria da.

"Prestakuntza Adinekoentzat" programaren bitartez, tailerpraktikoak, hitzaldiak eta kontsumoari lotutako zentroein bisitak egiten dira. 2015eko lehen seihilekoan 1.530 lagunek hartu dute parte guztira egin diren 82 prestakuntza-ekintzetan.

Prestakuntza Erakunde Publikoetan

Kontsumobide zuregandik gertu prestakuntza-kanpainaren bitartez, eta Euskadiko udalekin lankidetzan, Kontsumobidek prestakuntza-jardunaldiak egiten ditu hiru lurralde historikoetako udalerritan.

Programa horretan kontsumoari lotutako hainbat gai lantzen dira, hala nola: hornidurak, merkataritza elektronikoa, erosketak eta abar. 2015eko lehen seihilekoan 222 lagunek hartu dute parte prestakuntza-kanpaina horretan, eta interes handiena piztu duen gaia hornidurena izan da. ■



1169/2011 zk. Erregelamendua (EB)

Elikagaien etiketetako nahitaezko informazioaren gakoak

Kontsumitzen ditugun elikagaiei buruz ahalik eta informazio gehien ezagutzea funtsezkoa da produktu osasungarriagoak aukeratzeko, segurtasun handiagoarekin.

Azken urteotan erakunde publikoek, kontsumo-erakundeek eta enpresek ahalegin handia egin dute elikagaiei buruzko informazio hobe eskaintzeko kontsumitzaileei. Ildo horretan, aurrerapauso garrantzitsu bat eman zen iazko abenduan, indarrean sartu zenean **Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011ko urriaren 25eko 1169/2011 zk. Erregelamendua (EB), kontsumitzaileari emandako elikagai-informazioari buruzkoa.**

Erregelamendu hori argitaratu zenetik, enpresek hiru urte izan dituzte beren etiketak informazio-betekizun berrietara egokitzeko. Araudian egindako aldaketek kontsumitzaileari aukera ematen diote erosten duena modu erraz eta gardenagoan ezagutzeko. Era berean, alergiak edo elikagai-intolerantziak dituzten pertsonen produktuak segurtasun handiagoarekin kontsumitu ahal izateko informazioa dute.

Hona hemen Erregelamenduaren alderdi esanguratsuenetako batzuk:

> Irakurgarritasun hobea

Letra-tamainak ez du 1,2 mm-tik beherakoa izan behar 80cm²-tik gorako ontzietan. Tamaina txikiagoko ontzietan muga hori 0,9mm-ra jaisten da.

> Haragi freskoaren jatorria

Jatorrizko herria adierazteko betebeharrari dagokionez, behi-haragiak ez ezik, beste abere batzuen haragi freskoak ere bete beharko du, hala nola txerrien, eskortako hegaztien, ahuntzen eta ardienak.

> Sodioa desagertzen da

Produktu askotan osagaien zerrendan "sodio" hitza "gatza" hitzagatik aldatu bazuten ere, Erregelamendua indarrean sartu denetik, izendapen-aldaketa nahitaezko baldintza bat da. Helburu nagusia ulermena erraztea da, kontsumitzaile guztiek ezagutzen duten hitz bat

erabiliz.

> Gantzen identifikazioa

Erregelamendua indarrean sartu aurretik nahikoa zen gantzek abere- edo landare-jatorria ote zuten adieraztea. Hala eta guztiz ere, gaur egun, elikagaiak duen landare-olio mota zehaztu behar da (adibidez, olibakoa, ekilorekoa edo palmakoa den). Horrela, kontsumitzaileak olioien jatorria identifikatu ahal izango du eta osasungarriena aukeratu.

> Alergenoak begi-bistan

Ontziraturako elikagaiak alergenok beste osagai batzuetatik bereizi beharko dituzte tipografia aldatuz (adibidez, kolorea aldatuz edo letra lodia erabiliz).

Nutrizio-informazioa: nahitaezkoa 2016an

2016ko abenduaren 13tik aurrera etiketek nutrizio-informazioa erreferentzia-neurri bakarrekin adierazi beharko dute nahitaez (100gr eta 100ml). Horrela, kontsumitzaileak marka desberdinetako elikagaien artean konparatzeko eta egokiena iruditzen zaiona errazago erosteko aukera izango du. ■





BIDAIA KONBINATUAK - Bidaiaren baldintzak aldatzea

Zer egin behar dut bidaia-agentzia batek kontratuaren baldintzak aldatzen baditu?

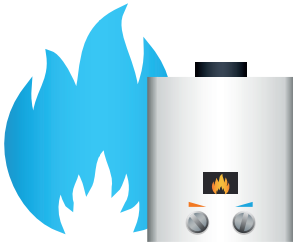
Bidaia hasi baino lehen, agentziak kontratuaren funtsezko elementuren bat nabarmen aldatzen badu, berehala jakinarazi beharko dio kontsumitzaileari. Hori gertatzen bada, eta bestelakorik itundu ez bada behintzat, kontsumitzaileak bi aukera ditu: kontratua baliogabetzea, inolako penalizaziorik gabe, edo proposatutako aldaketa onartzea.

Erabakia edozein dela ere, agentziari jakinarazi behar dio, hark aldaketa jakinarazten dionetik kontaktzen hasi eta hurrengo hiru egunetan. Kontsumitzaileak ez badu bere erabakia jakinarazten, ulertuko da erabaki duela kontratua baliogabetzea, inolako penalizaziorik gabe.



GAS-HORNIDURA - Instalazioaren ikuskapena

Gas-instalazioa ikuskatzera datorrela eta, aldezturik abisatu gabe agertu da etxean langile bat. Sartzen utzi behar al diot?



Ez. Ikuskapenak egiteaz arduratzen den enpresak nahikoa denborarekin jakinarazi behar dizu ikuskapena noiz egiteko asmoa duen.

Eta ikuskapena egingo duen langileak, gainera, enpresa arduradunaren izenean doala egiaztatzen duen dokumentazioa erakutsi behar dio bezeroari.

ESTETIKA-ZERBITZUAK - Gorputz-zulapena (*piercing*) egiteko onespena

Zer prozedura erabili behar du estetika-zentro batek adingabe bati *piercing* bat egiteko?

Era horretako jarduerak egiteko, kontsumitzaileak informazio-dokumentu bat sinatu behar du, eta dokumentu horrek onspen gisa balio du.

Adingabeen kasuan, dokumentu hori zentroko langileen aurrean sinatu behar da, eta legezko ordezkariaren nortasun-agiriaren fotokopia bat gehitu behar zaio.



Kontsulta iezaguzu

Egin itzazu zure kontsultak gure Lurralde Zerbitzuetan edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus



Bakailaoa eta bidaiak



Bidaia konbinatua kontratatu aurretik baldintza guztien berri jaso eta aukera ezberdinak alderatu.

Ezagutzen al duzu Juan Eugenio Hartzenbusch-en 'Bidaiak' alegia? Gure ustez, oso adierazgarria da...

Bidaia konbinatua kontratatuz gero, ez galdu burua bakailaoak bezala, eta informa zaitetz.

LOS VIAJES

Un pescador, vecino de Bilbao, cogió, yo no sé dónde, un bacalao.

-¿Qué vas a hacer conmigo? - el pez le preguntó con voz llorosa-

Él respondió: -Te llevaré a mi esposa: ella, con pulcritud y ligereza, te cortará la cabeza; negociaré después con un amigo, y si me da por ti maravédises, irás con él a recorrer países.

-¡Sin cabeza! ¡Ay de mí! -gritó el pescado-

Y replicó el discreto vascongado: -¿Por esa pequeñez te desazonas? Pues hoy viajan así muchas personas.

*Juan Eugenio Hartzenbusch
(1806-1880)*



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Rekalde zumarkalea, 39 A
Tel. 94 403 15 00

DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
Tel. 943 02 25 47

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
Tel. 945 06 21 61

www.kontsumobide.eus



PERTSONA
HELBURU

COMPROMISO CON
LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO