

kontsumoBIDE

ALDIZKARIA

27.zk IRAILA-ABENDUA 2016

WWW.KONTSUMOBIDE.EUS

PUBLIZITATE-ESTRATEGIAK

Ikas ezazu zilegi ez den publizitatetzat hartutako jardunbideak detektatzen

INTERNET ETA ADINGABEAK

Helduek IKTen erabilera arduratsua ikuskatu, bideratu eta sustatu behar dute

KONTSUMOKO ARBITRAJEA

Kontsumoari lotutako gatazkak konpontzeko biderik errazena zertan datzan azalduko dizugu

FAKTURA ELEKTRIKOA

Ezagutu itzazu fakturan jaso beharreko kontzeptuak eta dauden tarifakazio motak

Sarrera

kontsumoBIDE aldizkariaren 27. zenbakian adingabeek Internet behar bezala erabiltzeko jarraibideei buruz arituko gara, bai eta hainbat gai interesgarri buruz ere: publizitate-estrategiak; faktura elektrikoa; kontsumoko arbitrajea; eta gure ustez, interesgarri gertatuko zaizkizuen beste hainbat gai.

Gainera, 2016-2017 ikasturtean **kontsumoko prestakuntza zentroetan** izango diren zenbait **berritasun** azaltzen dizkizugu: 'Kontsumo Abentura' eta ingeleseko tailerrak.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Internet eta adingabeak
- › Faktura elektrikoa
- › Kontsumoko arbitrajea

13 Gaurko gaia

Publizitate-estrategiak

16 Prestakuntza

'Kontsumo Abentura'

17 Araudia

Babestu zure pribatutasuna

18 Kotsultak

19 Infografia

Jostailuak



PUBLIZITATE-ESTRATEGIAK

13

Publizitatean denak ez du balio. Zilegi ez diren jardunbideak azalduko dizkizugu



INTERNET ETA
ADINGABEAK

8



FAKTURA ELEKTRIKOA

10



KONTSUMOKO
ARBITRAJEA

12



'KONTSUMO ABENTURA'

16



Ingelesko tailerrak Kontsumobiden



Kontsumobideren 2016/2017 ikasturterako prestakuntza- eskaintzaren **berritasunetako** bat **ingeleseko** hainbat **tailerren** antolaketa da. Tailer horiek webgunean hizkuntza horretan dauden materialetan oinarrituta prestatu dira.

Aurreikusitakoaren arabera, saioak **urrian eta azaroan** egingo dira. Kontsumobideren kontsumoko prestakuntza

zentro bakoitzak 15 egunetan emango ditu tailerrak.

Programatutako gaiak **publizitatea** eta **nutrizio-etiketak** dira. Horren guztiaren **helburua** ingelesez badakiten edo ikasten ari diren pertsonak ingelesez aritzea eta, aldi berean, kontsumo- arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko informazioa jasotzea da.

Tailerrak **14 urtetik gorako**en taldeentzat zuzenduta daude; hau da, **DBHko bigarren ziklotik** aurrerako ikasleentzat eta, oro har, **helduentzat**. Zalantzarik gabe, bereziki interesgarriak dira hezkuntza arautuko ikastetxe hirueledunentzat eta, ingelesa ikasi edo hobetzearekin batera kontsumoaren inguruan jarduteko oinarizko jarraibideak ikasi nahi dituzten kolektiboentzat.

Zer da Phishinga?



Phishinga **informazio-konfidentziala** (datu pertsonalak, banku-datuak, eta abar) lortzeko, pertsonen **iruzur egitean** datza. Horretarako, ziberdelitugileek **baliabide elektronikoak erabiltzen dituzte** (e-maila, WhatsAppa, SMSak, sare sozialak eta abar) mezuak bidaltzeko nortasun faltsuak erabiliz: banketxeak, erakundeak, saltokiak edota **persona ezagunen izenean**. Mezu horietan, datu pertsonalak eguneratu edo berresteko eskatzen zaio biktimari, edota sariren bat jaso duela jakinarazten zaio (opari-txartel bat, adibidez). Horretarako, benetako web-orriaren **antza duen webgune** batera eramaten duen esteka bat sakatu behar da, eta bertan datuak sartu behar dira. Era horretan lortzen dute informazioa ziberdelitugileek.

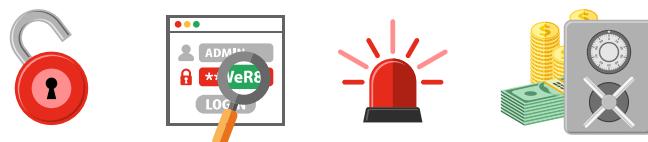
Nola babestu?

Datu pertsonalak eguneratzea edo egiaztatzea eskatzen dizun mezu bat jasotzen baduzu, **ez erantzun**. Eta estekaren bat badago, **ez klikatu**. Ustezko igorlearen webgunean sartu nahi baduzu, tekleatu URL helbide erreala helbide-barran.

Era berean, ez zabaldu igorle ezezagunen mezurik, **ezaba itzazu** zuzenean.

Zure datu konfidentzialak **webgune seguruetan** baino ez dituzu sartu behar: <https://> karaktereekin hasten diren eta giltzarrapo itxiaren edota giltza baten sinboloa agertzen duten URL helbideetan, alegia.

Erabili **antivirus** bat zure gailuetarako, eta eguneratuta mantendu.



Etxeko hondakinen kudeaketa

Etxebizitza batean, hondakin kantitate handia sortzen da egunero. **Kontsumitzaileen jarrera** erabakigarria da etxeko zaborraren okerreko kudeaketak ingurumenean dituen ondorioak arintzeko. Zure kontsumitzeko moduz jabetu behar duzu, eta **ohitura jasangarri** egokiak hartu behar dituzu; gainera, ez dute lan handirik eskatzen.

Etxean zabor gutxiago sortzeko, **urrezko 3 araei** (murriztu, berrerabili eta birziklatu) jarraitu behar diezu:

Murriztu. Eskuratuko duzun produktua benetan beharrezkoa den balioetsi, eta gehiegi **paketatuta** daudenak **saihestu** behar dituzu, hondakin gehiago sortzen baitituzte. Erosi erabili eta botatzeko gai gutxiago, energia-kostua produktu iraunkorragoena baino handiagoa baita.

Berrerabili. Ahal den guztietan, ez bota erabiltzen jarrai dezakezun ezer. Bilatu sortzen dituzun **hondakinetarako alternatibak**; helburu bererako edo beste baterako erabil ditzakezu. Adibidez: erosketak egiteko poltsak berrerabiltzen badituzu, hondakin gutxiago sortuko dituzu.

Birziklatu. Ingurumena babesten laguntzeko, **birziklatu hondakin guztiak** konposizioaren arabera dagokien edukiontzian. Ingurumena gutxiago hondatzeaz gain, **energia aurrezten** lagunduko duzu.



Eraman tupperra erosketak egiteko



"Ontziratuzaituz!" kanpaina Kutxa Ekoguneak bultzatu du, eta **Gipuzkoako** hainbat **udalerritan** egiten da. Helburua da **bilgarriak murriztea** zenbait elikagai (hala nola haragia edo arraina) erostean. Ekimen horren bidez, kontsumitzaileak animatu nahi dira erosketak egitean tupperrak eramatera. Era horretan, ingurumena zaintzen lagunduko dute; establezimenduek elikagaiak biltzeko paper eta plastiko gutxiago erabiliko dute; eta erosketak erosoagoak izango dira, etxera iristean ontzia zuzenean sartu ahal izango baita hozkailuan.

Kanpaina Hernanin jarri zen abian 2010. urtean, eta, harrez geroztik, Gipuzkoako herri gehiagotara zabaldu da. Guztira, **200 arrandegi eta harategi** inguruk egin dute bat proiektuarekin, eta berrerabiltzeko moduko 70.000 ontzi baino gehiago banatu dira. Gaur egun, Kutxa Ekogunearen dendan daude salgai tupper horiek, baina erosketak **zure ontzi berrerabilgarriekin** eginez ere lagundu dezakezu kontsumo iraunkorrean.



Irudien alderantzizko bilaketa Google-en

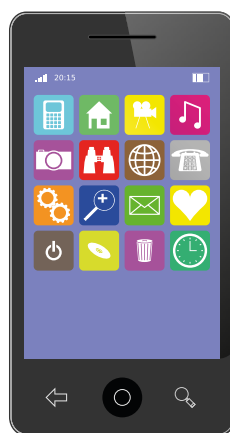
Interneten argitaratutako argazki bati buruzko **informazioa lortzeko** modu bat Google-ek eskaintzen duen irudien alderantzizko bilaketa egitea da. Bilaketa mota horrek erabilera ugari ditu. Adibidez, bigarren eskuko erosketak egiteko webgune bateko produktu baten argazkia **originala** dela ziurta daiteke.

Interneten ikusi duzun irudi baten **URL helbidea kopiatu** edo deskargatu duzun argazkiren bat igo beharko duzu. Ondoren, Sarean bilaketa bat egin eta **informazio garrantzitsua lortu** ahal izango duzu: jatorrizko iturria zein den, gutxi gorabehera noiz argitaratu den edo egilea nor den. Gainera, antzeko argazki guztien sailkapena lortuko duzu, eta haien kokapena zein den jakin.

Informazio hori lortzeko, 'Google Irudiak' aukeran sartu behar duzu, eta klik egin **argazki-kameraren** ikonoan. Ondoren, eskaintzen dizkizuten bi aukeretako bat hautatu behar duzu: irudiaren URL helbidea itsatsi edo argazkia Sarean igo.



Irudien bilaketa telefono mugikorretik



Irudien alderantzizko bilaketa ordenagailuan baino ezin da egin. Google-en bertsio mugikorrean **oraindik ez dago eskuragarri**.

Informazio hori telefono mugikorretik lortu nahi baduzu, Amit Agarwal informatikari eta bloggerrak sortutako webgunetik lor dezakezu: <https://ctrlq.org/google/images/>

Marka ekologikoa Europako kontsumoan

Europako **etiketa ekologikoa** borondatezko programa baten parte da. Honen helburua da enpresek **ingurumena** neurri handiagoan **errespetatzen** **dituzten** produktuak merkaturatzea eta zerbitzuak eman ditzaten **sustatzea**. Lore baten logotipoa dauka, eta gero eta **produktu eta zerbitzu gehiago** biltzen ditu: ehungintza-produktuak, garbiketa-produktuak eta abar.

Halaber, etiketa espezifiko bat dago Europar Batasunean **ekologikoki landu** diren elikagaiak identifikatzeko.



Bereizgarri horrek izarrekin egindako hosto baten forma dauka, eta haren ondoan **beste etiketa nazional edo pribatu batzuk** ager daitezke.

Elikagaien etiketak: nahitaezko nutrizio-informazioa



2016ko abenduaren 13tik aurrera, elikagaien etiketek **nahitaez** agertu beharko dute honako **nutrizio-informazioa**: energia-balioa, gantzak, gantz aseak, karbono-hidratoak, azukreak, proteinak eta gatza.

Gainera, **erreferentzia-neurri bakarrak** adierazi beharko dituzte: 100 gr eta 100 ml. Horrela, kontsumitzaileak marka desberdinetako elikagaiak **konparatu** ahal izango ditu, eta egokien iruditzen zaiona errazago erosteko aukera izango du.

Erosi modu arduratsuan

Urteko garai jakin batzuetan (gabonetan, oporraldian, ikasturtearen hasieran, eta abar), arrazoiak **familiaren ekonomia desoreka** dezaketen ezohiko gastu batzuk egiten dira. Nolanahi ere, edozein erosketa egiteko garaian, komeni da aurrekontu bat egitea, gastua kontrolatzeko. Kontsumo ohitura onak lortu nahi badituzu, jarraitu honako **gomendio** hauei:

- ★ Egin **aurreikusi** dituzun **gastuen zerrenda**, eta egokitu erosketak ezarritako aurrekontura.
- ★ Ez jokatu arinegi. **Alderatu produktuen prezioak** erosi aurretik.
- ★ Ahal den guztietan, **erabili eskudirua**. Kreditu-txartelekin ez duzu hainbeste kontrolik gastatzen duzunaren gainean.
- ★ Ez utzi dena **azken unerako**. Horrek eragin dezakeen estresa saihesteaz gain, denbora gehiago izango duzu produktuak konparatzeko eta erosketarik egokiena egiteko.
- ★ Gogoan izan merkeago dauden elikagai jakin batzuk **aurretiaz erosiz gero**, dirua ere aurrez dezakezula. Izoztu ahal izango dituzu, eta aurrezpen handi samarra lortuko duzu.
- ★ Eta gogoratu: **ez gastatu zure aukeren gainetik**.



INTERNET ETA ADINGABEAK



Aro digitalean bizi gara, eta haurrak gero eta adin txikiagoetan hasten dira Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologia (IKT) erabiltzen. Belaunaldi berriak **berehala egokitzen** dira edozein tresna teknologikotara. Eta hori oso positiboa da, kompetentzia digitalak menderatzea ezinbestekoa izango baita haurren garapen pertsonal eta profesionalerako. Hala ere, teknologia horiek era seguruan erabiltzeko beharrezkoa den heldutasuna eduki arte, funtsezkoa da helduek teknologien erabilera arduratsua **ikusatu, bideratu eta sustatzea**.

Zalantzarik gabe, datu askotarako sarbidea da Internet. Itsaso zabal horren barruan, eduki mota ezberdinak aurki daiteke: **Informazioa, prestakuntza edo entretenimendua**. Dena dela, adin jakin batzuetarako batere egokiak ez diren webgune batzuetan sartzeko aukera ere badago. Hori dela-eta, Interneten erabilerak kontrola eta ezagutza behar du izan. Oso garrantzitsua da haurrek hasieratik Internet erabiltzeko jardunbide egokiei jarraitzea. Era horretan, agertuko zaizkien egoerak **beren kabuz kudeatzen** ikasiko duten hazten diren heinean.



Gurasoen bitartekotza, adinaren arabera



Hasi adingabeengan konfiantza agertzen, eta erakutsi kezka sorrarazten dizula haien babesak

+14
urte



Haurrak erabakiak beren kabuz hartzen hasten dira. Ezarri elkarrekin erabilera-arau batzuk

10-13
urte



Jarraitu ikuskapenarekin, haurrek Interneten erabilera jardunbide egokiekin areagotzen duten bitartean

6-9
urte



Ikuskatu egiten dituzten jarduerak goitik behera. Erakutsi haurrei erabilera-ohitura egokiak

3-5
urte

Iturria: www.menores.osi.es



Hasiera-hasieratik, helduek **adingabeekin egon behar dute** Interneten sartzen direnean edo beste edozein tresna teknologiko erabiltzen dutenean. Gainera, ezinbestekoa da **gehieneko erabilera-denbora** batzuk ezartzea. Era horretan, *hiperkonexioa* eta aspertze hutsak eragindako erabilera saihestuko dira.

Edukien kontsumoari dagokionez, oso komenigarria da **ikaskuntza eta sormena** sustatzen duten webguneetan sartzen erakustea. Denborak aurrera egin ahala eta Internetetik lotura areagotzen den heinean, haurrek beren erabakiak hartzen ikasi behar dute. Era horretan, **konfiantza eta autoestimua positiboa** lortuko dute.

Gurasoen kontrol-tresnak

Gailuetan Interneterako **sarbidea** edota aplikazioen deskarga **mugatzeko**, gurasoen kontrol-tresnak

erabil ditzakezu. Internetetik edukiak iragazteko, nabigatzailearen bitartez konfiguratu behar dituzu murrizketak.

Gailu mugikorretan, doikuntzen menuan aktiba dezakezu guraso-kontrola. Halaber, egiten den jarduera kudeatzeko aplikazioak dituzu eskuragarri.

Sare sozialak

Sare sozialak, komunikatzeko eta informazio pertsonala, argazkiak edo bideoak elkartrukatzeko tresna bihurtu dira.

Ezinbestekoa da tresna horien **erabilera arduratsua** sustatzea. Era berean, funtsezkoa da kontzientziatzea Interneten argitaratzen den irudia zaintzeak duen garrantziari buruz, jazarpena edo *ciberbullyinga* saihesteko. ■

Adingabeen pribatutasuna eta zurea babestu behar dituzu. Oso garrantzitsua da haurrak babestea Interneten lehen aldiz nabigatzen dutenetik. Horretarako, honako **gomendio** hauek hartu behar dituzu kontuan:

- **Ikasi sare sozialak erabiltzen** eta bakoitzak zertarako balio duen identifikatzen. Era horretan, behar bezala azaldu ahal izango dituzu sare horien funtzionamendua eta aukerak.
- **Mugatu gailu digitalen erabilera-ordutegia.** Internet eta sare sozialak neurri handiegian erabiltzeak adikzioa eragin dezake.
- **Mugatu haurrek beren kabuz egin ditzaketen ekintzak**, eta blokeatu eduki eta programa desagokiak. Hazten diren eta autonomia eskuratzen duten arte beren gailuak erabili ahal izango dituzula ulertu behar dute.
- **Eduki webcamak desaktibatuta eta estalita** erabiltzen ez direnean (zinta isolatzailearekin, adibidez). Webcamak urrutiko kontrol bidez piztu ditzaketen programa espioiak daude.
- **Konfiguratu haurren pribatutasun-doikuntzak** sare sozialetan. Konfigurazio lehenetsiak ez du inola ere publikoa izan behar.
- **Instalatu antibirus** bat ordenagailuak eta gailu mugikorrek malwareez babesteko.

FAKTURA ELEKTRIKOA



Ezagutu argiaren fakturan agertzen diren kontzeptuak, eta aurkitu zure kontsumo-premiekin bat datorren kontratazio mota. Ondoren, gure ustez gehien interesatuko zaizkizun aukerak azalduko ditugu labur-labur

Argiaren faktura murriztea aurrezpen-helburu nagusietako bat da kontsumitzaileentzat. Horretarako, garrantzitsua da **no-lako tarifa kontratatu duzun**, kWh-a zenbatean ordaintzen duzun eta kontsumorik handiena zer ordutan egiten duzun jakitea. Azken batean, fakturak interpretatzen jakin behar duzu, horren arabera jarduteko.

Elektrizitatearen fakturak honako kontzeptu hauek jaso beharko ditu gutxienez:

- Hornidura-kontratuaren zenbakia.
- Kontratuaren amaiera-data.
- Hornidura-puntuaren identifikazioa, bakarra eta aldaezina den HPKU kodearen (hots, Hornidura Puntuaren Kode Unibertsalaren) bidez.
- Fakturazio epea, zerbitzua eman den egunei dagokiena.
- Kontratutako potentzia, kW-tan adierazia.

- Sarbide-tarifa, kontratatutako potentziaren eta ordutegi bereizketaren arabera.
- Kontsumitako energia, kWh-tan adierazia, fakturazio epean.
- Fakturatutako potentzia: kontratatutako potentzia fakturatutako egunen kopuruarekin eta kW-aren prezioarekin biderkatuta lortzen da.
- Fakturatutako energia: fakturazio epean kontsumoa eta energiaren prezioa elkarren artean biderkatuta lortzen da.
- Elektrizitatearen gaineko zerga, kontsumoari eta potentziari aplikatzen zaiena (% 5,1127; fakturazio-oinarria 1,05113tan igota eta % 4,864ko tasa aplikatuta ateratzen da).
- Neurketa-ekipoen alokairuaren kostua (kontsumitzailea jabea ez bada).
- Elektrizitatean aplikatzeko BEZa (% 21).

Kontratazio motak

Kontsumitzaile bakoitzak **bere premiak ditu**. Elektrizitatearen kontratazio motarik onuragarriena zein den balioesteko, ezinbestekoa da zenbateko **energia-kontsumoa** egiten den eta kontsumo hori **zer ordutegitan banatzen** den **jakitea**. Era horretan, zure premien arabera zenbateko potentzia kontratatu behar duzun eta fakturan beherapen handia lortzeko kontsumo-ordu egokiak zein diren jakingo duzu.

Tresna ugari daude Interneten, kontsumo ezaugarri desberdina daukaten **eskaintzak konparatzeko**. Horietako bat Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren webguneak eskaintzen duena da (<http://www.comparador.cne.es>).

► **Hiru** tarifakazio mota daude:

1. Kontsumitzaile Txikiarentzako Borondatezko Prezioa (KTBP)

kV 1etik beherako tentsioak eta 10 kW-ko edo hortik beherako potentzia kontratatu dituzten hornidura-puntuen titularrek aukeratu ahal izango dute KTBPa.

Tarifakazio-eredu horretarako eskubidea duten kontsumitzaileek **urtebeteko** aldirako hornidura-**prezio finko** bat ezartzen duen eskaintza alternatibo bat aukeratu ahal izango dute.

2. Merkatu libreko eskaintza

Energia elektrikoaren hornidura erreferentziatzeko merkaturatze-enpresaz bestelako edozein konpainiarekin kontratatze aukera da. Bi aldeek elkarren arteko adostasunez ituntzen dituzten prezio eta baldintzen arabera izango da.

3. Azken Aukerako Tarifa (AUT)

Tarifa hau lehen bonu soziala zuten **pertsona zaurgarri**; eta KTBPrako eskubiderik izan gabe, aldi batean merkaturatze-enpresa libre batekin hornidura-kontraturik ez duten pertsoneri aplikatuko zaie.

Pertsona zaurgarriak

- Ohiko etxebizitzan 3 kW-tik beherako potentzia kontratatu duten pertsona fisikoak.
- 60 urtetik gorako pentsiodunak.
- Familia ugariak.
- Kide guztiak langabezia dituzten familia-unitateak.

Orduen araberako fakturazioa

Elektrizitatea fakturatzeko modu berri hau 2015eko uztailean jarri zen indarrean, eta KTBPa izateaz gain **kontagailu elektriko adimendun** bat duten kontsumitzaileei aplikatzen zaie.

Fakturazio mota berri horren bidez, kWh-a prezio desberdinean ordaintzen da merkatuaren eta kontsumo-orduen arabera. Hau da, guztizko kostua ordu bakoitzean eta ordu bakoitzari dagokion prezioan kontsumitutako kantitatearen arabera aldatzen da (24 prezio daude egunean).

Fakturazio-sistema berriak energiaren **kostua** baino ez du eraginpean hartzen (ordainagiriaren % 37 inguru). ■





Arbitrajea, kontsumo-gatazkak konpontzeko biderik errazena

Kontsumo-arazo bati aurre egitea ez da inoiz atsegina, baina badira bidea garbitzen duten eta erreklamazio-prozesua **errazten** duten aukerak. Zalantzarik gabe, kontsumo-arbitrajea da horrelako arazoak konpontzeko mekanismorik **egokiena**

Kontsumoko Arbitraje Sistema bide sinplea eta judizios kanpoko da, eta edozein enpresarekin dituzun kontsumo-harremanetan sor daitezkeen **gatazkak konpontzeko** balio du.

Borondatezko prozedura da, eta bi aldeek sistema horretara jotzea erabakitzen dutenean, izaera loteslea eta betearazlea dauka. Horrek esan nahi du Arbitraje Batzordeak hartutako erabakia **nahitaez bete beharrekoa** dela aldeentzat.

Kontsumoko Arbitraje Batzordea kontsumo-gatazkak ebazteaz arduratzen den administrazio-organoa da. Ebazpena **6 hilabeteko gehieneko** epean eman behar du, eta doakoa da kontsumitzailearentzat zein enpresarentzat.

Enpresen atxikimendua

Euskadin, **15.000 profesional eta enpresa baino gehiago** daude sistema horri atxikita. Horrek esan nahi du edozein kontsumo-desadostasunen aurrean borondatez onartzen dutela arazoa konpontzeko prozedura hori.

Kontsumitzaileekiko gatazkak sistema horren bidez konpondu nahi dituzten enpresek Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bereizgarri ofiziala erakutsi behar dute.

Nola funtzionatzen du?

Noizbait enpresa batekin arazo bat sortzen bazaizu, arbitraje-eskaera bat aurkeztu ahal izango duzu. Horretarako, bidezko **inprimakia**

bete eta aurkeztu beharko duzu Euskadiko Kontsumitzaileen Arretarako Bulegoetan (Kontsumobiden, KIUBetan eta kontsumitzaileen elkarteetan) edota zuzenean Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean.

Eskaera jaso ondoren, Kontsumoko Arbitraje Batzordeak **azertu** egingo du, eta onartzen duen ala ez **erabakiko** du. Erreklamazioa jaso duen enpresa sistema horri atxikita ez badago, gonbit egingo zaio kasu jakin horretarako arbitrajea onar dezan, eta, onartzen ez badu, eskaera artxibatu egingo da. Egoera horren aurrean, demanda bat jarri ahal izango duzu justizia-auzitegietan.

Enpresa atxikita badago edo arbitraje-eskaera onartu badu, ahalegina egingo da aldeen arteko **bitartekotzaren** bidez akordio bat lortzen. Akordiorik lortzen ez bada, **entzunaldi** edo bilera bat egingo da erreklamazioa jaso duen enpresaren, kontsumitzailearen eta Arbitraje Elkargoaren artean. Entzunaldian, bi aldeek beren alegazioak eta asmoak aurkeztuko dituzte. Entzunaldia egin ondoren, Arbitraje Elkargoak arbitrajeko **laudoa** emango du, hau da, planteatutako gatazkaren inguruan Elkargoak hartutako erabakia. Laudoa nahitaez bete beharrekoa da enpresarentzat zein kontsumitzailearentzat. ■

Atxikitako enpresen zerrenda kontsulta dezakezu Kontsumobideren webgunean (www.kontsumobide.eus).

PUBLIZITATE-ESTRATEGIAK

Publizitatea **nonahi** aurki dezakegu, batez ere, ohiko komunikabideetan, hala nola telebistan, irratian, merkataritza-katalogoetan edo hesietan. Konturatu gabe, inguratzen gaituen guztiak **eragina** du gure gustu estetikoetan edo gure bizi-ereduan. Publizitateak produktuak eta zerbitzuak agertzen dituenean, hainbat **kontsumo-premia** islatzen ditu. Iragartzen dituen gaiak osasunari, familiari, zoriontasunari, segurtasunari eta abarri lotuta daude, eta kontsumitzaileek gai horiek erosteko premia sentitzen dute.

Mezu horien bidez, **ez da inola ere iruzur egin edo erosteko erabakia zapuztu** behar, horiek zilegi ez diren jardunbideak baitira.



Publizitatearen bidez enpresek beren produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa ematen badute ere, **kontsumitzaileak produktu edo zerbitzu** horiek **erostera bultzatzea** dute helburu nagusi. Horretarako, hainbat elementu erakargarri erabiltzen dituzte. Enpresa bakoitzak bere planak izaten ditu bere estrategia abian jartzeko, eta estrategia hori, nolana ere, produktu edo zerbitzuaren ezaugarrien arabera izango da. Enpresa batzuek **beren gaiak** eta lehiakideenak **bereizten** dituzte alderaketak eginez, eta beste antzeko batzuen aldean dituzten abantailak agertuz. Beste enpresa batzuek, berriz, **mezu positiboak** helarazi edo deskontu bereziak eskaintzen dituzte.

Elektronika guztia % 50eko deskontuarekin, etxetresna elektrikoak BEZik gabe, deskontu erakargarriak gai bat erosten duten lehen 100 pertsonentzat... Horrelako mezuek kontsumitzaileen **arreta erakartzen** dute, eta deskontu erakargarriak baliatuta produktuak erostera bultzatzen dituzte kontsumitzaileak. Hala ere, kontu handia izan behar da merkataritza-estrategia horiekin.

Gogoan izan **publizitatean dena ez dela zilegi**.

Publizitate-mezuak ez du inoiz kontsumitzailea nahasi edo engainatu behar, eta **ez du zapuztu** behar honek erosketara egitean **erabakitze duen ahalmena**. Eskaintako ezaugarriak ez dituen zerbait erosten duzunean, **publizitate ez-zilegiaren** biktima zara.

“Publizitate ez-zilegia” kontzeptuak **hainbat jardunbide** hartzen ditu eraginpean:

Pertsonen duintasunaren kontra doan publizitatea edo Konstituzioan aitortutako balio eta eskubideak urratzen dituen (berezi berdintasunari, ohoreari, intimitateari eta gazteen, haurren eta emakumeen babesari lotutakoak).

Publizitate subliminala. Estimuluak sortzeko tekniken bidez, publizitate mota horrek pertsonengan eragin dezake, eta produktu edo zerbitzu jakin bat kontsumitzeko premia sorraraz dezake, jendea horretaz konturatu gabe.

Adingabeei zuzendutako publizitatea.

Adingabeak erostera bultzatzeko, haien esperientziarik eza edo sineskortasuna baliatzen du publizitate mota horrek; edota beren helburua lortzeko gurasoak konbentzitzen dituzten adingabeak agertzen ditu.

Publizitate desleiala. Beste enpresa lehiakide batzuei ospea kentzea edo enpresa horiek gutxiestea du helburu.

Publizitate engainagarria. Okerrera eraman ditzake kontsumitzaileak, eta euren jarduera ekonomikoan eragina izan dezakeen publizitatea da. Produktu edo zerbitzuaren funtsezko datuak ematen ez direnean gertatzen da. Adibidez: produktu bat doakoa, oparia edo antzekoa dela esatea eta kontsumitzaileak ordaindu behar izatea; eskaintako produktuaren ezaugarriak benetakoak ez izatea edota erosteko erabakia zapuzten duten nahasmenduak sorraraztea; merkaturatze-dokumentazioan faktura edo antzeko ordainketa-agiri bat agertzea, zerbitzu hori kontratatuta balego bezala (zerbitzu hori eskatu ez bada ere).

Publizitate agresiboa. Jazarpen, derrigortze edo eragin bidegabearen bidez pertsonen jokabidea edo aukeratzeko askatasuna zapuzten duena da. Adibidez, etxebizitza batera bisitaldia egiten denean eta bertan bizi den pertsonak etxetik alde egiteko edo beste inoiz ez itzultzeko eskatu eta ez entzunarena egiten denean gertatzen da. Horrelako publizitate agresiboa telefonoz ere egiten da.

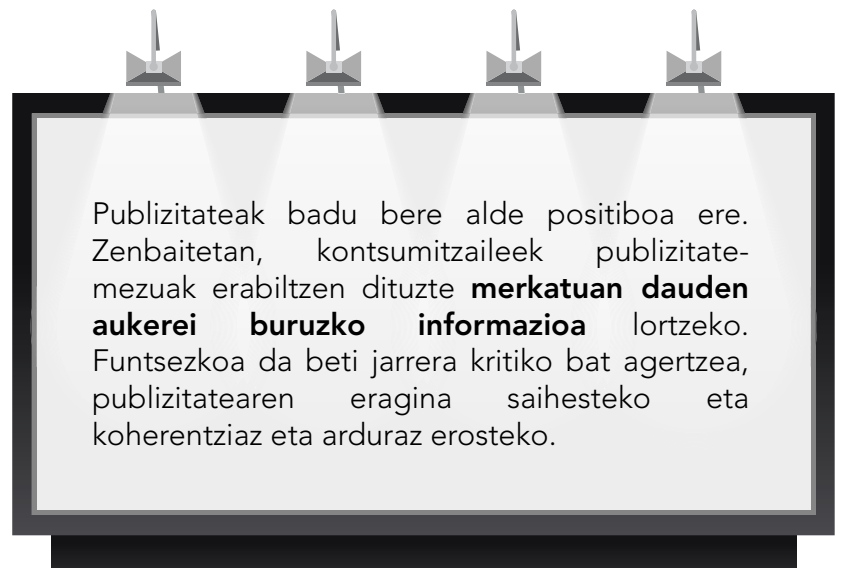


Nola egin erreklamazioa?

Produktu jakin baten publizitateak **araudia betetzen ez duela** uste baduzu, erreklamazio bat aurkeztu ahal izango duzu, produktu hori eskuratu duzun ala ez kontuan hartu gabe. **Kontsulta** bat egin nahi baduzu, kontsumitzaileen informaziorako edozein bulegora jo dezakezu.

Zilegi ez den publizitate motaren batek zure **eskubideak urratu** dituela uste baduzu, Merkataritza Komunikazioaren Autoerregulaziorako Elkartera (**Autocontrol**) jo dezakezu. Zerbitzu horretan, erreklamazio mota ezberdinei eta erreklamazioak egiteko bideei buruzko doako informazioa lortu ahal izango duzu. Informazio guztia elkarte horren webgunean lor dezakezu (www.autocontrol.es). ■

Zein dira publizitatearen onurak?



AGERTU JARRERA KRITIKO BAT PUBLIZITATE-IRAGARKIEN AURREAN:

- **Erosi benetako premien** arabera.
- **Aztertu** publizitatea, eta egin hari buruzko **gogoeta**. Oso garrantzitsua da helarazten diguten mezuaren eragina saihestea.
- Pertsona **zuhurra** izan behar duzu, itxuraz 'onegia' denari arreta emanaz. Ziurtatu 'onegia' den hori egia dela.
- Publizitatea **loteslea** da, eta, beraz, beti **gorde** behar duzu produktu edo zerbitzuari buruzko **dokumentazioa** (liburuxkak, aldizkarietako iragarkiak, eta abar). Online kontratatzen baduzu, gorde eskaintza PDF formatuan, edo egin pantaila-kaptura bat.
- Lortu publizitatean agertzen diren **produktuen atzean** dagoenari buruzko **informazioa**: nola produzitzen diren, egiten dituztenen giza eskubideak errespetatu diren, eta abar.

2016/2017 ikasturterako berritasunak

Kontsumo Abentura

Prestakuntza-jarduera honek esperientzia berriak bizi nahi dituzten pertsona ausartak eta adoretuak behar ditu. Enigmen bidez, zer eskubide dituzun jakingo duzu, arduraz erosten ikasiko duzu eta kontsumo-gatazkak konponduko dituzu



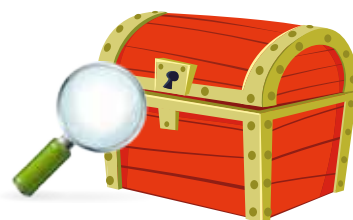
Abentura hasi da! Kontsumobidek bere prestakuntza-programan txertatu duen berritasunetako bat 14 urtetik gorako pertsonen taldeei zuzendutako 'Kontsumo Abentura' izeneko jarduera da. Programa **dibertigarria eta hezigarria** da, eta hainbat proba gainditzean datza.

Entretanimendua eta prestakuntza uztartu egiten dira honako 3 kontsumo-gai hauen bidez: **telefonía eta Internet, online erosketak eta ingurumenaren gaineko eragina**. Jarduera horretan parte hartu ondoren, ez duzu inolako arazorik izango telefono mugikor bat arduraz eskuratzeko, ingurumen-eragina murrizten ikasiko duzu, Interneten segurtasunez erosteko trikimailuak ezagutuko dituzu eta edozein kontsumo-gatazka konpontzeko gai izango zara.

kontsumoko prestakuntza zentroetara iritsi aurretik hasiko da abentura. Lehenik eta behin, zu eta gainerako parte-hartzaileak zenbait taldetan banatuko zarete hainbat **kontsumo-erronkari** aurre egiteko. Horretarako, hainbat modutara aurkitu beharko dituzue konponbideak: etxean, Kontsumobideren webgunean edota zuen herriko establezimenduetan ikertuta.

Jarduera hori amaitu ondoren, erronka Kontsumobidera iritsiko da. Bertan, talde bakoitzak pistak aurkitu eta enigmak ebatzi beharko ditu. Jokoa egin ondoren, arazoak konpontzeko hartutako erabakiak eta bideak azalduko dituzue. Kontsumo Abentura amaitzeko, **kontsumo-gatazkak prebenitu eta konpontzeko jarraibideak** jasoko dituzue.

Anima zaitetz parte-hartzean eta jolasean oinarritutako Kontsumobideren dinamika honetan sartzen! Ongi pasatuko duzu eta eguneroko bizitzan txertatzeko kontsumo arduratsuko ohiturak eskuratuko dituzu. ■



Jarduera honi eta Kontsumobideren gainerako prestakuntza-eskaintzari buruzko informazio gehiago helbide honetan lor dezakezu:
www.kontsumobide.eus



Babestu zure pribatutasuna

Pentsatu al duzu inoiz zure datu pertsonalek duten garrantziaz? Helbidea, telefonozenbakia, banku-kontua, e-maila...; eman ohi duzun informazio hori guztia enpresen fitxategietan erregistratuta gera daiteke.

Kontuan izan behar duzu hotel baten erreserba egiten duzunean, ikastaro bat egiteko izena ematen duzunean edo banku-kontu bat irekitzen duzunean zure identitateari buruzko **informazioa ematen** ari zarela.

Milioika datu pertsonal kudeatzen dira egunero. Horregatik, ezinbestekoa da horiek arautuko dituen legezko esparru bat egotea. Konstituzioaren 18. artikulua lehen erreferentzietako bat da eremu horretan, pertsonen intimitaterako eskubidea jasotzen baita bertan. Gainera, *15/1999 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari* buruzkoa, datu pertsonalen tratamenduari lotutako informazioa bermatu eta babesteko onartu zen. **Euskadin**, badugu beste araudi bat ere: *2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, datu pertsonaletarako jabetza publikoko fitxategiei eta datuak babesteko Euskal Bulegoa sortzeari* buruzkoa.

'**Datu pertsonalak**' diogunean, identifikatuta dauden edo identifika daitezkeen pertsona fisikoei buruzko edozein informazioz ari gara. Informazio mota hori babesteko, sartu, zuzendu, ezereztu eta aurka egiteko eskubideak aitortzen ditu Legeak. Mekanismo horren bidez, edozein enpresari datu-baseetan zure **informazio pertsonala erabil ez dezan edo ezaba dezan** eskatu ahal izango diozu.

Edozein erakunde publikok edo pribatuk zure datu pertsonalei etekina atera diezaieke **bere jarduerak egiteko**. Enpresa pribatu batek informazio hori erabiltzearen bidez etekin ekonomikoa lortzea izaten da ohikoena (datu pertsonalen ustiapenean oinarritutako *telemarketinge*ko kanpainak egitea edo posta elektronikoko bidez publizitatea bidaltzea, adibidez). Gainera, administrazio publikoek

ere erabil dezakete informazio hori (estatistika-helburuekin, besteak beste).

Europak hobekuntzak aplikatuko ditu pribatutasunean

Datuak Babesteko Europako **Erregelamendu berria** 2016ko maiatzaren 25ean jarri zen indarrean, baina **2018ko maiatzera** arte ez da aplikatzen hasiko.

Denboraldi honetan, EBko estatu kideak eta Europako erakundeak Erregelamendua aplikatzen denerako **egokitu daitezke**.

Horren guztiaren asmoa honako hau **bermatzea** da: Europar Batasunean pertsonen eskubideak eta askatasunak babesteko araudien **aplikazioa** (datu pertsonalen tratamenduari dagokionez) **koherentea eta homogoneoa** izango dela Europar Batasuneko herrialdeetan indarrean dauden araudiekin. Baita interesdunei informazio pribatuaren gaineko kontrol handiagoa eskainiko diela erraztea ere. ■





BERMEAK - Etxetresna elektrikoak konpontzea

Arropa-garbigailua konpondu didate, baina ez dabil. Zer egin dezaket?



Produktua konpondu bada baina funtzionatu gabe jarraitzen badu, hiru aukera dituzu: produktua **ordeztu** (aukera hori ezinezkoa edo neurritz kanpoko denean izan ezik), **prezinoa jaitsi** edo **kontratua suntsiarazi**.

Era berean, **ordeztu ondoren** pozik ez bazaude, honako hiru aukera hauek izango dituzu: konpondu, prezinoa jaitsi edo kontratua suntsiarazi.

Produktua ordeztzen bada, produktu berria jasotzen duzunean, ordeztutako produktuaren bermeari geratzen zaion epearen zenbaketa aktibatuko da berriz.

EROSKETAK - Produktuak itzultzea

Ez zait asko gustatzen erosi dudak kamiseta... itzuli al dezaket?

Funtsean, **akastuna denean** baino ezin da itzuli denda batean erositako produktu bat. Salbuespenak: aldean artean **akordioa** dagoenean edota establezimenduak publizitatean itzultzeko aukera eskaini duenean.



TELEFONIA MUGIKORRA - Tarifakazio gehigarriko zerbitzuak harpidetzea

Tarifakazio gehigarriko zerbitzu bat harpidetu dut, baina orain harpidetza utzi nahi dut. Zer egin dezaket?



Dagokion telefono-zenbakira **mezu bat bidaltzea** izaten da ohikoena ('BAJA' hitzarekin eta, ondoren, enpresak zerbitzua identifikatzeko erabiltzen duen gako-hitzarekin).

Harpidetutako zerbitzua ematen hasi aurretik, enpresak berak baja emateko moduaren **berri eman** behar dizu, doan.




Kontsulta iezaguzu


Egin itzazu kontsultak zure [Lurralde Zerbitzuan](#) edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus

Jostailuak


Jostailuek honako betebeharrak izan behar dituzte:



Produktuaren eta fabrikatzailearen edo inportazio-entresaren identifikazioa agertu behar da



EE marka eduki behar dute. Marka horrek adierazten du betetzen dituela Europar Batasunak ezarritako segurtasun-betekizunak



Produktuaren erabilerari buruzko oharra, eta, hala bada, erabiltzeko adin-mugak izan behar dituzte



Elektrikoki funtzionatzen duten jostailuak

Gehieneko potentzia, zer elikatze-tentsio behar duten eta zenbat energia kontsumitzen duten azaldu behar dute



Babes-ekipoen antza duten jostailuak

Kaskoak, betaurrekoak eta maskarak: istripua izanez gero ez dutela babesten adierazi behar dute




Irristailu eta patineteak

Babes-ekipo egokia jantzita erabili behar direla adierazi behar dute




Kometak eta jostailu hegalarikak

Linea elektrikoetatik gertu ezin dela horiekin jolastu adierazi behar dute



Uretako jostailuak

Neska-mutila zutik egoteko gai denean eta pertsona heldu baten begiradapean dagoenean bakarrik erabili behar direla uretan adierazi behar dute. Produktu puzgarriek, flotagailuak ez badira, ezin direla flotagailu bezala erabili adierazi behar dute



Esperimentu kimikoak egiteko jostailuak

10 urtetik gorako neska-mutilentzat direla adierazi behar dute, eta, halaber, ohartarazi substantzia arriskutsuak dituztela

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 15 00

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



PERTSONA HELBURU

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO