



Kontsumoko Euskal Institutua

# ALDIZKARIA kontsumoBIDE

36.zk IRAILA-ABENDUA 2019

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



## HITZEZKO EPAIKETA:

Zertarako balio du  
prozedura honek?

## ETXEBIZITZA BAT ALOKATUKO DUZU?

Ezagutu itzazu arau  
berriaren neurriak

## OGIARI BURUZKO ARAUDIA

Ogi integrala orain  
% 100 integrala da



# ZENBAT JANARIK AMAITZEN DU ZABORRETAN?

Plangintza egoki batek janaria botatzea  
saihesten lagunduko dizu



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO





**4 Kontsumoa gaur**

**8 Artikuluak**

Hitzezko epaiketa: nola funtzionatzen du?

Etxebizitza bat alokatuko duzu?

Non egin dezaket erreklamazioa?

**13 Gaurko gaia**

Zenbat janarik amaitzen du zaborretan?

**16 Prestakuntza**

KB Lanbide Heziketa: Ostalaritza

**17 Araudia**

Ogi integrala orain % 100 integrala da

**18 Kontsultak**

**19 Infografia**

Ibilgailuak konpontzeko tailerrak





## Ogi integrala orain % 100 integrala da

Ogiaren kalitateari buruzko araudi berria uztailaren 1ean jarri zen indarrean eta bere konposizioa eta etiketatzea arautzen ditu

17



**HITZEZKO EPAIKETA:  
NOLA FUNZIONATZEN DU?** 8



**ETXEBIZITZA BAT  
ALOKATUKO DUZU?** 10

### Arazoak hegaldi batekin

## Eta airelineak ez badio nire erreklamazioari erantzuten?

Ezeztapen bat, edo hiru ordu baino gehiagoko atzerapen bat jasan baduzu, edota "overbooking"-aren (gehiagoko salmenta) gisako arrazoiengatik hegazkinean sartzea ukatu badizute, erreklamazio bat aurkeztu behar diozu airelineari.


Jadanik **hilabete bat** pasa bada (airelineak erantzun bat eman behar du epe horretan) eta ez baduzu erantzunik jaso edo ez bazaude ados jasotako erantzunarekin, erreklamazio bat aurkeztu diezaiokezu AESAri (Aire Segurtasuneko Espainiako Agentzia). Horretarako bi bide daude: **online** edo **posta bidez**.


Bi kasuetan, beren webgunean (seguridadaerea.gob.es) aurkituko duzun inprimakia **bete eta bidali** beharko duzu eta erantsi beharko duzu airelinearekin izandako **komunikazioen kopia** bat, hegazkineko **txartelen kopia** bat eta egokia iruditzen zaizun **dokumentazio guztia**.



**Online.** Dokumentazioa email bidez bidali: [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es)

**Postaz.** Postaz egitea hautatuz gero, hobe da gutun ziurtatu bidez egitea, iritsiko dela bermatzeko.

 **Aire Segurtasuneko Espainiako Agentzia (AESA)**  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020 Madrid.

 Erreklamazioa bide bakar batetik onartuko da (online edo postaz). Erreklamazio bera bide batetik baino gehiagotik iritsiko balitz, AESAk eskaera hori ez izapidetzeko eskubidea izango du.

### Ingurumena

## Erabilera bakarreko artikuluen amaiera iristear dago

Plastikozko lastotxoak, platerak eta mahai-tresnak edo belarrientzako kotoi-zotzak oraindik ere asko erabiltzen dira beren erosotasunagatik eta prezio baxuagatik. Artikulu horien **deskonposaketa** prozesua **oso mantsoa** da eta, gainera, horietako askok **itsasoan amaitzen** dute.

Europar Batasunak ingurumenean daukan eragina murriztu nahi du eta, horretarako araudi bat onartu du, beste neurri batzuen artean, honako plastikozko artikulua hauek **2021etik aurrera debekatuta egongo direla** dioena: erabilera bakarreko mahai-tresnak eta platerak; lastotxoak; belarrientzako kotoi-zotzak; globoei eusteko zotzak; plastiko oxodegradagarriak; elikagai-dukiontzia; eta poliestirenozko katiluak.

Europako Batzordearen arabera, **itsasoan dagoen zaborraren % 80** baino gehiago plastikozkoa da eta **itsas-zaborraren % 70 baino gehiago** araudi horretan aipatutako produktuek osatzen dute. Kontuan izan behar da arrainek edo hegaztiak plastikoaren irensten dutela eta guk jaten ditugun plateretara iristen amaitzen duela.



# Ordainketa-pasabideak Interneten

Kreditu-txartela, banku-transferentzia, Paypal, txartel birtualak... Erosketa bat online egitean, zer ordainketa-metodo erabiltzen duzu? Erosketa ohikoenak kreditu-txartelekin edo zordunketa-txartelekin egiten direnak izaten jarraitu arren, gero eta jende gehiagok egiten dituzte erosketak ordainketa-pasabideak erabiliz. **Zer dira zehazki?**

**Paypal** edo **Amazon Pay** bitartekari horietako batzuk dira. Ordainketa-pasabide hauek ordaintzerako unean sartutako informazioa prozesatzen dute eta onlineko dendetan ordainketak baimentzea edo egikaritzea errazten dute.



Plataforma seguruak dira, eta **gako** baten bidez sartzen da horietara. Bitartekari horien bitartez ordaindu ahal izateko, lehenik erregistratzea beharrezkoa da. Erabiltzailea eta pasahitza eskuratu ostean, sortutako kontu hori zure txartelera edo banku-kontura **lotu** behar da. Erosketa egiterakoan, berau baimendu ahal izateko, metodo horren bidez ordaintzeko aukera hautatu eta gakoa sartzea nahikoa da.

## Zer behar dut dendetan mugikorrarekin ordaindu ahal izateko?



Dendetan mugikorrarekin ordaintzeko aukera gero eta zabalagoa da. Zure **erosketak** modu horretan **ordaindu** ahal izateko, beharrezkoa da zure mugikorrak **NFC konexioa** izatea.

**Zer da?** *Near Field Communication* (NFC) hari gabeko eta irismen laburreko teknologia da, **bi gailuren gertutasunean** oinarrituta datuak trukatzeko balio duena. Sistema horrekin, ordainketak egiteaz gain, datuak jaso edo trukatu ere egin daitezke (argazkiak edo bideoak, adibidez).

Ordainketa **banku-kontu batera** lotuta egon daiteke.

Zure mugikorrak NFC baduen jakin nahi baduzu, ezarpentara joan eta "Hari gabeko konexioak eta sareak" edo "Konektatutako gailuak" aukera sakatu. Agertzen bada, nahi duzunean **aktibatu eta desaktibatu** ahalko duzu. Jakinarazpenen barran ere egon daiteke. Halakorik baduen egiaztatzeko beste aukera bat, Bizum ordainketak egiteko zure bankuaren aplikazioaren barruan begiratzea da, "Mugikorrarekin ordaindu" aukera hautatuz.



Zure mugikorrak ez badauka konexio hori, beste aukera bat banketxeek eskaintzen duten **eranskailua** da, barruan **txip contactless** bat txertatuta daukana.

## Ekonomia

### Badakizu zer den pertsona protsumitzaile bat?

“Protsumitzaile” hitza produktore (edo profesional, hornitzaile) eta kontsumitzaile hitzen arteko konbinazio bat da. Zerbitzu edo **ondasun baten erabiltzailea** eta, era berean, **produktorea** den pertsona izendatzen du.

Internet **elkarlaneko kontsumo komunitateak** bistaratzeko tresna gisa erabiltzen da, horretarako tresna gehiago ere badiren arren. Pertsona protsumitzaileek plataformak eta aplikazioak erabiltzen dituzte produktuak eta **zerbitzuak elkartrukatu, erosi edo saltzeko** (etxe baten alokairua, adibidez).



## Kirola

### Gimnasioak: informa zaitez sasoian jarri aurretik

U da amaitzen ari da. Atzean geratzen ari dira aire zabaleko barbakoak edo terraza batean patata frijituekin batera hartutako edariak edo garagardoak 30 gradu baino gehiagoko tenperaturarekin. Oporretako gehiegikerien ondoren, ikasturte berria eta helburu berriak hasten dira. **Gimnasio batean izena emateko asmoa daukazu?** Hori egin aurretik, gogoan hartu:



- **Alderatu** hainbat kiroldegi: prezioa, instalakuntzak, gertutasuna, baldintzak, eta abar. Posible izango balitz, egin bisita bat kiroldegi horietara.
- **Bilatu iritziak** Interneten eta ezagutzen dituzun pertsonen eskutik.
- **Kontratu bat sinatu aurretik, irakur ezazu** arretaz eta begiratu ea prezioa eta baldintzak agertzen diren. Kontuz iraunkortasun-kontratuekin! Gerta liteke, nahiz eta zuk edozein unetan kiroldegia utzi dezakezula pentsatu, errealitatean, urtebetez bertan jarraitzeko konpromisoa hartu izana.



Kontratu-klausulek idazkera garbi eta ulerkor batean idatzita egon behar dute. Balizko edozein zalantza kontsumitzailearen alde interpretatuko da beti.

- Aukeran, hobe da **hilabeteko ordainketa** egitea ahalbidetzen duen gimnasio bat hautatzea. Urteko ordainketa bat egin eta, edozein inguruabar dela medio, joateri utziz gero, dirua berreskuratzeko arazoak izan ditzakezu.
- Erne hasieran eskainitako **zerbitzuak aldatzeko** edo beren **tarifak eguneratzeko eskubidea** daukatela adierazten duten klausulak dituzten enpresekin.
- Instalazioaren **erabilera-arauak** eta erreklamazio-orriak toki **agerian eta ongi irakurtzeko** moduan egon beharko dira.

## Hornidurak

# Argi eta gas fakturak erreklamatzeko denbora



Aparteko fakturazioak egon daitezke, besteak beste, Arrazoi hauengatik: **kontsumo errearen azpiko fakturazioengatik**, kontagailua matxuratuta dagoelako, ustezko irakurketa egin delako edo akats administratibo baten ondorioz.

Kontuan hartu, gasa eta elektrizitatea merkaturatzen duten enpresek, **urtebeteko atzerapenari** dagokion kontsumoaren fakturak soilik igorri ditzaketela. Ondorioz, ez bada urtebete pasa, kontsumitutakoa ordaindu beharko duzu, baina ordainketa hori hainbat fakturatan ordaintzeko aukera izango duzu, akatsa gertatu zenetik pasa diren hilabete adina fakturatan.

Bestalde, aparteko fakturazio hori akats administratibo baten ondorioa bada, argiaren faktura erreklamatzeko epea **urtebetekoa** izango da; eta, gasaren kasuan, **sei hilabetekoa**.

Zure hornitzailea **zure eskubideak urratzen** ari dela uste baduzu, jarri erreklamazio bat enpresari eta, beharrezkoa izango balitz, ondoren edozein kontsumo-erakundetan ere bai.

## Telefonia mugikorra

# Tarifa mugagabeak. Mugagabeak al dira benetan?

Tarifa laua kontratatuta daukazu, **dei mugagabeak edozein konpainiara**, bai telefono finkoetara bai mugikorretara ere egiteko. Hori esan zizuten kontratua sinatzeko unean. Telefona hartu eta etengabe deiak egiten hasi aurretik... Irakurri duzu inoiz zer dioen zure kontratuak tarifa mota horri buruz?

Kontratu **mugagabeek** beren **mugak** dituzte. Orokorrean, ez dituzte barne hartzen **tarifikazio berezia** duten zenbakietara egindako deiak (80X edo 90X zenbakiekin hasten diren telefonozenbakiak). Konpainia batzuek ere ez dituzte tarifa-modalitate horren barruan sartzen *roaming* bidez eginiko nazioarteko deiak. Azkenik, hilabetean **minutu-muga** bat (5.000, 7.000...) edo **dei-muga** bat (120, 150...) izan ohi dute.

### Aholkuak

- ▶ **Arreta handiz irakurri baldintzak kontratua onartu aurretik, gero faktura jasotzean ezustekorik ez izateko.**
- ▶ **Ulertzen ez duzun zerbait baldin badago, eskatu itzazu argibideak.**





# Hitzezko epaiketa: nola funtzionatzen du?

**2.000 euro baino gutxiagoko erreklamazioa eginez gero, ez duzu abokaturik ezta prokuradorerik behar**

**H**itzezko epaiketa izapide **azkarra eta formalismo gutxikoa** da. Idatziz aurkezten da eta eskatutako kopurua ezin da 6.000 euro baino gehiagokoa izan. Bestalde, **2.000 euro baino gutxiago erreklamatzuz** gero, ez duzu abokatuaren ezta prokuradorearen laguntzarik behar.

Prozedura horretan, epaile zibilak ez du ikertzen zer gertatu den, soilik aldeek hornitutako **informazioan** (frogak, egitateak, lekukoak...) **oinarrituta** hartzen du epaia. Gertatutakoa kontatu ezazu eta eskubidez dagokizun hori eskatu. Zure demanda-

idazkian eskatzen ez duzuna, ezingo zaizu eman. Ondorioz, komenigarria da daukazun dokumentazio gutzia helaraztea.

**Zertarako balio du?** Bermealdian dauden produktuek funtzionamendu arazoak dituztenean (enpresak ez du bere gain hartzen konponketa edota artikulua diru-itzulketa – garbigailu bat, adibidez –); hegaldien atzerapen edo ezeztatze kasuetan; arazoak tindategian hondatutako jantzi batekin; partikularren artean ez ordaintze kasuak (norbaiti dirua maileguan ematea, eta gero hark ez itzultzea diru kantitate hori)...

## 7 pauso hitzezko epaiketa bidez erreklamatzeko





## Bi alderdietako batek eskatuta soilik egongo da ahozko ikustaldia, bestela idatziz erantzungo da eta emango da epaia

**1 Demanda-idazkia.** Azaldu ezazu gertatutakoa ahal den modu argienean. Nahi baduzu [www.justizia.eus](http://www.justizia.eus) atarian dagoen **inprimaki normalizatu**a erabili dezakezu, "Dirukopuruak erreklamatzeari" atalean.

Inprimakiarekin batera erantsi fakturak, ordainagiriak, kontratuak edo demandarekin **lotutako edozein dokumentu**. Kopia erantsi ditzakezu baina epailetara baldin bazoaz eraman jatorrizko dokumentuak kopia erkatu ahal izateko.

**2 Aurkezpen-epea.** Edozein unetan aurkeztu dezakezu demanda.

**3 Non aurkeztu.** Arau orokor gisa, demandatua den pertsonari edo enpresari dagokion **Lehen Auzialdiko epaitegian** aurkeztu behar da.

**4 Izapidea.** Epaitegiak demanda onartzen badu demandatuari kopia bat bidaliko dio, eta epailearen aurrean aurkezteko hitzordua jarri ahalko die bi alderdiei. Lehendabizi, akordio batera iristen saiatuko da, eta hori lortu ezean epaiketara egingo da. Egintza juridiko honetara egoki deritzozun **proba eta lekuko** guztiak eraman behar dituzu (demanda-idazkian eskatu behar da hori).

Adierazitako egunean epaitegian **aurkezten ez bazara**, demanda bertan behera utzi nahi duzula ulertuko da. Aurkeztu ez dena demandatutako pertsona bada, epailetak bera gabe jarraituko du.

**Mugikor** baten bidez lortutako materiala froga gisa aurkeztu daiteke, baina beste alderdiaren argudiaketaren eta epailearen erabakiaren arabera erabakiko da onartu edo ez. Erreklamazio batzuetarako **oso erabilgarria** izan daiteke: aireportuko pantailetan adierazitako hegaldi-atzerapenen argazkiak edo hotel bateko gelaren egoera islatzen duen argazki bat, adibidez.



**5 Erantzuna.** Epaileak **10 eguneko** epea dauka ebazpena emateko eta ebazpen hori bi alderdiei idatziz jakinarazteko.

**6 Apelazio-errekurtsioa.** **3.000 euro baino gutxiago** erreklamatu badituzu ezin duzu errekurtsorik jarri.

**7 Betearaztea.** Zigortutako alderdiak **20 egun** dauka bere borondatez epaia betetzeko. Epea amaitzen bada eta epaia betearazi gabe baldin badago, betearazpen-demanda bat aurkeztuko da.

### KB AHOLKUAK



Demanda bat jarri aurretik, saiatu gatazka **modu adiskidetsuan** edo **erreklamazio bat jarritz** konpontzen.



Abokatua eta prokuradorea eramatea derrigortzen zaituen kopurutik gorako gastuak izanez gero, **aintzat hartu soilik 2.000 eurora arteko erreklamazioa jartzeko aukera**. Horrela mugan geldituko zara eta gastu hori saihestuko duzu.

# Etxebizitza bat alokatuko duzu



Iraupen luzeagoko kontratuak (5-7 urte bitarteko epeekin) edo alokairuen igoera urteko KPIra mugatzea dira arau berriko aldaketetako batzuk

**P**ertsona askorentzat etxebizitza erosi ordez alokairua alternatiba bat da. Aldiz, nahiz eta ez zaren bankuarekin ezkontzen, **etxearen jabearekin harreman estua** mantentzen duzu. Dena ondo atera dadin, kontuan izan behar duzu pasa den martxoaren 6an indarrean hasi zen *Etxebizitza eta Alokairu Arloko Premiazko Neurriei Buruzko Errege Lege-dekretuak* dioena.

Besteak beste, honako neurri hauek aipatzen ditu dekretuak:

► **Kontratuaren iraupena.** Bi alderdiek modu librean adostuko dute. **5 urtetik azpikoa** denean (edo 7 urtekoa, alokatzailea

pertsona juridikoa den kasuetan), kontratua derrigorrez **urte bateko epeetan** luzatuko da gutxieneko iraupenera iritsi arte (5 edo 7 urte, kasuaren arabera). Aurreko dekretuan, derrigorrezko luzapena 3 urtekoa zen.

► **Isilbidezko luzapena.** Kontratuaren edo bere edozein luzapenen gutxieneko iraupen-data iristean, alderdi bakar batek ez badu adierazten kontratua **amaitzeko borondatea**, kontratua urtero luzatuko da **gehienez hiru urtetara** iritsi arte, (aurreko dekretuan epea urte batekoa zen) errentariak urte bakoitza bete baino gutxienez hilabete bat lehenago ez duela kontratua berritu nahi ohartarazi ezean.

**ERNE!** Kontuan izan behar da kontratuaren iraungipena jakinarazteko epea ere luzatu egin dela aurreko legearekin alderatuta. **Jabeak** gutxienez **lau hilabete** lehenago jakinarazi beharko du eta **maizterrak** gutxienez **bi hilabete** lehenago.

## Urteko alokairuaren igoera KPlaren araberakoa izango da



► **Etxebizitza berreskuratzea.** Lehenengo urtea pasa ostean, **ez da** kontratuaren derrigorrezko **luzapenik gertatuko**, baldin eta bertan espresuki adierazten bada jabeak **bost urte igaro baino lehen** etxebizitza horretan bizitzeko beharra daukala.

Islatuta geratu beharko du **etxebizitza iraunkorra** izateko erabiliko duela bai pertsona horrek, bai bere odol-ahaidetasunezko edo adopzio bidezko lehenengo mailako senide batek, edota bereizketa, dibortzio



### Fidantza

Fidantza bat jarri beharko duzu **derrigorrez**. Alokairuaren **hileko ordainketaren** baliokidea izango da, eta bi alokairuren baliokidea etxebizitzarena ez den beste erabilera bat eman behar zaionean. Fidantza jartzeko **Bizilagun\*** zerbitzura jo beharko duzu.

#### \* BIZILAGUN

Doako zerbitzu publiko honek etxebizitza bat edo lonja bat alokairuan jartzen duenaren eta alokairuan hartzen duenaren harremanaren esparruan, informazioa, orientabideak eta bitartekaritza eskaintzen ditu.

Hemen aurkitu dezakezu zerbitzua:

- Samaniego 2 Vitoria-Gasteiz
- Gran Vía 85 Bilbao
- Andía 13-6 Donostia / San Sebastián

edo ezkontzaren deuseztasun kasuetan bere ezkontideak.

Arrazoi horren ondorioz etxebizitza berreskuratzeke, gutxienez **bi hilabete lehenago** jakinarazi beharko dio jabeak maizterrari.

► **Alokairuaren eguneratzea.** Urteko alokairuaren igoera, kontratuak iraun bitartean, **KPlaren araberakoa** izango da.



### Alokatu aurretik kontuan izan beharreko aholkuak

- **Ez jokatu arinegi.** Har ezazu zure beharretara eta zure egoera ekonomikora gehien egokitzen den pisua bilatzeko behar adina denbora. Finkatu ezazu alokairu-muga bat, horrela ordaintzeko gai izango zarela bermatu ahalko duzu.
- Kontuan izan etxebizitzaren **ezaugarriak**: kokapena, zerbitzuak, orientazioa, dimentsioak eta prezioa.
- **Ondo irakurri kontratua** sinatu aurretik. Edozein zalantza izango bazenu, argitu ezazu.
- Zerbaitekin ados ez bazaude, bi alderdiak modu adeitsuan **baldintzak adosten** saiatu behar duzue.

# Non egin dezaket erreklamazioa?



Kontsumoari buruzko arauak urratzeagatik sortutako arazoekin lotutako erreklamazio gehienak kontsumo-erakundeek (Kontsumobide, adibidez) izapidetzen dituzten arren, sektore batzuetan horiek konpontzeko bide eta organo bereziak daude.

**H**egaldi bat ezeztatu dizute eta ez dizute konponbiderik ematen. Zure kontu-korrontean ikusi duzu azkeneko **telefono-fakturan behar baino gehiago kobratu** dizutela. Kasu horietan ez duzu gora begira geratu nahi eta burura datorkizun lehenengo gauza erreklamazio bat jartzea da. Bi kasuetan **ez zenuke leku berera joan** beharko erreklamazioa jartzera. **Badakizu norengana jo zure arazoaren arabera?**

› **Telefonia eta Internet.** Bezeroen arretarako zerbitzuaren bidez ez bada zure arazoa konpontzen, erreklamazioa jarri Kontsumobiden, Kontsumitzailearentzako Informazioaren Udal Bulegoetan (KIUB), kontsumitzaileen elkarteetan edo telekomunikazio-erabiltzaileen arretarako bulegoan.

› **Aireko garraioa.** Atzerapen bat edo ezeztapen bat jasan baduzu edo, adibidez, ez badizute hegazkinean sartzeko utzi gehiegizko salmenten ondorioz, lehendabizi airelinearen Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin akordio batera iristen saiatu behar duzu. Ez baduzu lortzen, jar zaitez harremanetan Aire Segurtasuneko Espainiako Agentziarekin (AESA).

› **Lurreko garraioa.** Talde honetan sartzeko da hiriko garraioa (autobusa, taxia edo tranbia, adibidez), hiriarteko garraioa (autokarra, trena...), merkantzia-garraioa edo autoen alokairua. Arazoren bat izan baduzu, jar ezazu erreklamazio bat Garraioaren Arbitraje Batzordean.

Autonomia-erkidego guztiek dute batzorde bat eta, Euskadiren kasuan, organo espezifiko bat Arabarako da, eta beste bat Gipuzkoarako eta Bizkairako.

› **Apartamentu turistikoaren alokairua eta bidaia konbinatuak.** Gatazkarik balego, aurkeztu idazki bat Eusko Jaurlaritzaren Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailean.

› **Banku-zerbitzuak.** Finantza-erakunderen baten zure eskubideak urratu baditu eta ez baduzu akordiorik lortzen, zoaz Espainiako Bankuko Bezeroaren Atarira.

› **Inbertsio-produktuak.** Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak (CNMV) ikuskatzen dituen pertsonen edo enpresen jokabideak zure inbertsioei kalte egin dietela uste baduzu, saiatu zaitez adiskidetasuneko akordio batera iristen. Ez baduzu lortzen, jar zaitez harremanetan CNMVren Inbertitzailearen Arreta Bulegoarekin.

› **Aseguruak.** Ez bazara aseguru-entitatearekin akordio batera iristen, aurkeztu ezazu idazki bat Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio zerbitzuan.

## KB AHOLKUA

→ Ez badakizu erreklamazioa non jarri, **galdetu eta eskatu aholkularitza Kontsumobiden** edo zure egoitzatik gertuen dagoen **kontsumo-erakunde**an.



# Zenbat janarik amaitzen du zaborretan?

Askoz jaki gehiago ekoizten dira kontsumitzen direnak baino, baina, paradoxikoki, milioika pertonek gosea pairatzen dute munduan. Xahuketa saihestea posiblea da eta betebeharrak bat da; ekonomiaren onurarako, Lurraren jasagarritasunaren alde eta bertan bizi garen pertsona guztiengatik egin behar dugu.

**E**uskadin urtero alferrik galtzen den jaki kopurua **350.000 tona baino gehiago** da, hau da, 160 kilo pertsonako, gutxi gorabehera. Europako Batzordearen arabera, Europan 89 milioi jaki botatzen dira. Mundu-mailako zifrak sekulakoak dira: 1.300 milioi tona.

Jakien xahuketak ondorioak ditu ekonomiarengan eta kalte handiak eragiten dizkio inguruneari. Halaber, **jakiak ez direla ondo kudeatzen** erakusten digu, bai etxean,

jatetxeetan edo banaketa-prozesuan.

Mundu osoan produzitzen den janariaren heren bat alferrik galtzen da gutxi gorabehera, eta **elikadura-katearen fase guztietan** gertatzen da alferrik galtze hori: Europar Batasunean kalkulatu da %39 fabrikazio-prozesuetatik datorrela; %5 banaketatik; %14 sukaldaritza eta catering zerbitzuetatik... **Pentsatu duzu inoiz etxeko zaborrontzian amaitzen duen janari kantitatea zenbaterainokoa den?**

## Gaurko gaia

### Etxeak dira jakien %42a alferrik xahutzearen erantzule

Jakiek zaborretan amaitu dezaten saihestearren, zure ekarpen txikia egin dezakezu. Aholku sorta bat emango dizugu:



**Planifikatu.** Egin ezazu **asteko menua** modu kontziente eta arduratsuan; eskuratu benetan behar dituzun produktuak. Aztertu hozkailua eta jaki-tokia zer falta den jakiteko. Erosketak egitera joan aurretik kontuan izan zure aurrekontua eta prestatu zerrenda bat falta zaizkizun gaiekin.

Hilabeteko erosketa egiten baduzu, erosketa horren produktu gehienek elikagai **ez-galkorrak** izan beharko dute. Hobe da produktu freskoak aurrerapen handiz ez erostea.



**Presioa.** Saiatu **erosketarik ez egiten presaka edo gosetuta** zaudenean. Osterantzean, behar ez dituzun produktuak erosten amaituko duzu, ziurrenik oso osasuntsuak ez direnak edo alferrik galdu daitezkeenak.



**Alderatu.** Har ezazu zure denbora prezioak alderatzeko, eskaintzak aztertze eta iraingitze-data gertu daukatelako prezioz beheratuta dauden produktuak eskuratzeko. **Irakurri etiketa;** eskaintzen duen informazioa oso erabilgarria da (iraungitze-data eta kontsumo lehenetsiaren data, osagaiak, nutrizio-informazioa...).



**Antolatu.** **Antolaketak xahuketa saihesten du.** Jarri hozkailuko eta jaki-tokiko lehenengo lerroan lehenago iraingitzen diren elikagaiak lehenago kontsumitzeko. Iraungitze-data eta kontsumo lehenetsiaren data ezberdindu.



**Aprobetxatu.** **Atera etekina jaki-hondarrei** errezeta berriak eginez. Adibidez, afarian soberan geratu den plantxan eginiko oilasko-bularki xerra hurrengo egunean



jateko entsalada bati gehitzeko aprobetxatu dezakezu. Ez da sormen handiko adibidea, baina ziurrenik behin baino gehiagotan gertatuko zitzazun xerra-soberakinak lehortua geratzea eta zaborretara botatzea. Hortaz, baliatu hondarrez eta **berrerabili ezin diren hondakinak soilik bota zaborretara!** Bestalde, plateran daudenean baino hobe da jakiak lapikoan daudenean geratzea soberan.



**Izoztu.** Gerta liteke babarrunak egiterakoan eltzeaz baliatu izana babarrun kantitate handi bat prestatzeko, soberakinak beste egun baterako izozteko asmoarekin. Ondo egin duzu, energia eta denbora aurreztu baitituzu. Txixirioak, dilistak, haragi erregosia edo beste edozein errezeta soberan geratu bada azkenean ez delako jan zuk aurreikusi zenuen kantitatea, alferrik galdu aurretik izoztu ezazu **banakako errazioetan**. Beste egun baterako prest izango duzu platera bat.



**Birziklatu.** Hondakin bakoitza bere edukiontzira botatzea oso erraza da, eta ekintza txiki hori **oso garrantzitsua da ingurumenarentzat**. Ba al zenekien hondakin organikoekin, frutaren azalarekin edo oskolekin adibidez, **konposta** egin daitekeela? Hondakin horiek ongarrri natural bihurtu ditzakezu edukiontzi marroira botaz edo, etxean lekurik izanez gero, zeure ongarrria egin dezakezu bertan.



**Jatetxeetan:** zure platera aukeratzeko neurritz jokatu eta kontsumitu gabe utzi duzuna etxera eramateko jar diezazuten eskatu. Gero eta zabalduagoa dagoen jardunbidea da eta, beraz, **ez izan hori egiteko lotsarik**.

## Elikagaien xahuketaren aurkako plataforma



Elikagaien Xahuketaren Aurkako Plataformak Euskadin alferrik galtzen den **elikagai kopurua murrizteko eta xahuketa saihesteko** helburuarekin jarduketa jakin batzuk bultzatzen eta babesten ditu ekoizpen-katean, elikagaien eraldaketan, garraioan, saltokietan eta kontsumoan zehar.

Beren borondatez parte hartzen duten erakundeek, taldeek, elkarteek edo entitateek osatzen dute ekimen hau. Euskadin urtero alferrik galtzen diren 350.000 tona jakiak **2030. urterako erdira murriztea da helburua**.

<https://jasangarritasuna.elika.eus/elikagaien-xahuketa/>

## Jakiak ez botatzeko App-ak

Jakien xahuketari buruzko datuak **kezkarriak** dira eta ahal bezain laster ekin behar da. Teknologia ere eguneratu egin da eta jakiak ez ahazten eta alferrik ez galtzen lagundu diezazuketen aplikazioak daude.

**Expire**, iOS sistema eragileentzako edo **Food Saver** Android sistema eragileentzako, adibidez. Bi kasuetan, erositako produktuen iraungitze-data gordetzeko aukera duzu eta aplikazioak jakinaraziko dizu noiz dauden iraungitzeko zorian.

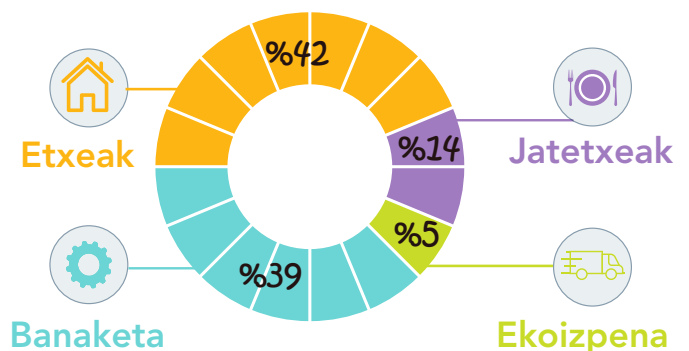
Halaber, beste aplikazio batzuek (**Hatcook**, adibidez) iraungitzearen diren produktuekin edo erabiltzen ez dakizkizun osagaiekin platerak sortzen lagunduko dizute.



Munduan ekoizten denaren **1/3** alferrik galtzen da



Europar zaborretara botatzen diren jakiak, faseka:



**!** **Estrategia komertzialen** ondorioz, askotan behar duzuna baino gehiago erosten duzu (batera bilduta dauden 3x2 produktuak edo tamaina handiko poltsak edo paketeak, esate baterako), eta gainera produktuak gehiegi paketatzeak plastikoaren gehiegizko erabilera dakar.

Erosi aurretik ondo pentsatu eta ez bota jakiak zaborretara. **Egin kontsumo arduratsuaren aldeko apustua!**

# KB Lanbide Heziketa: Ostalaritza

Jarduera berri honen helburua proiektu bat burutzea eta LHko ikasleen lan-etorkizunarekin lotutako egoera errealak ebaztea da



Kontsumobideko Prestakuntza zentroek **aukera zabala** eskaintzen dute, erabat **doakoa**, gizarteko kolektibo guztietara egokitua. Tailerrak, hitzaldiak, Case Study, Kontsumo Abentura... Aukera asko daude parte hartzeko eta kontsumoari buruz ikasteko. **KB Lanbide Heziketa**, sektore honetako ikasleei zuzenduta dagoena, eskaintzaren beste jardueretako bat da, eta **ostalaritza** lantzen du.

Jarduera honek **harrera bikaina** izan du joan den ikasturtean (2018-2019) estreinatu zen unetik. Jarduera honetan parte hartu duten pertsonak euren lan-etorkizunarekin lotutako egoera errealak ebazten saiatu dira eta ekintza hau "oso entretenigarria, hezitzailea eta oso erabilgarria" dela adierazi dute.

Ekintza honek helburu ugari ditu: elikagai ezberdinen **derrigorrezko etiketatzea** eta etiketatze-berezia ezagutzea eta horietako bakoitzaren informazio esanguratsua identifikatzea; enpresa edo profesional gisa zein **eskubide** eta **betebehar** dituzten jakitea; eta bezeroekin sortutako **gatazkak konpontzeko** bideak ezagutzea. Gainera, **alergiak** edo **elikadura-intolerantziak** dituzten pertsonentzako arriskutsuak diren substantziak zein diren irakasten da eta bezeroak jakinaren gainean jartzeko aukera ezberdinak lantzen dira.

Proiektu hau osatzeko, **salmenta-teknika** ugari jorratzeaz gain, arrakastazko iragarki-kanpainak egiten dira. Bestalde, euren eguneroko laneko bizitzan izan ditzaketen gatazkak konpontzeko gaitasunak eskuratzen dituzte parte-hartzaileek.

"Jarduera hau **oso erabilgarria** dela iruditzen zait, ezagutzen ez genituen gauza asko ikasi eta orain hobeki ezagutzen ditugu gure eskubideak eta lan-teknikak", aipatu zuen parte-hartzaile batek.

Lanbide Heziketaren barruan ostalaritzaren sektorekoa baldin bazara, ezin duzu jarduera hau galdu. **Proiektu bideragarri** bat sortzen ikasiko duzu eta **teknika komertzial onenei** esker nabarmentzeko gai izango zara.

Ekintzaren iraupena:  
3 ordu

Parte-hartzaileak:  
gutxienez 6 eta gehienez 25 pertsona

**Eman izena gure zentroetako kontsumo prestakuntzan!**

**VITORIA-GASTEIZ**

Adriano VI 20-1.  
945016600

**BILBAO**

Nicolas Alcorta 2-1.  
944032220

**DONOSTIA**

Zarategi pas. 82-84 bis  
943022590





# Ogi integrala orain % 100 integrala da

Ogiaren kalitateari buruzko araudi berriak kontsumitzaileek erosten dituzten produktuek haiei dagozkien etiketak izatea bermatzen du

Ogiaren araudi berria pasa den uztailaren 1ean hasi zen indarrean, 35 urte eguneratu gabe egon eta gero. 308/2019 Errege Dekretua, ogiaren kalitateari buruzko arau berria onartzen duena, **hobekuntza** bat da sektorearen **lehiakortasunarentzat**, enpresa ekoizle guztientzat baldintza berak ezartzen baititu. Aldaketa horiek **berme gehiago** dakartzate kontsumitzaileentzat; produktuari buruzko informazio gehiago eta etiketa zuzena ematen dute.

### Legearen berritasunak

› **Ogi integralaren definizioa.** Integrala izan dadin, ogi hori egiteko **erabilitako irinaren %100ek** integrala izan beharko du. Erabilitako irina ez bada mota horretakoa soilik, zer ehuneko daukan adierazi beharko du.

Lehen, "integral" gisa deskribatutako produktu askok mota horretako irin gutxi zuten, edo bat ere ez. Izan ere, 1984ko ogiari buruzko araudiak ez zuen zehazten produktu horrek ehuneko zenbat irin integrala izan behar zuen, soilik ale osoz eginda egon behar zuela adierazten zuen.

› **Ore amaren definizioa.** Bere hartidura luzeagoa da. Ore mota horrekin egindako ogiak **legami industrialaren erabilera mugatua** dauka.

› **Artisau-ogiaren definizioa.** Ogi bat "artisaua" dela esateko finkatu den baldintzetako bat, bere ekoizpen-prozesuan **giza faktorea** faktore mekanikoari **gailentzea**

da. Gainera, bere ekoizpena ez da serie handitan egingo, eta hala, ogi bakoitzaren amaierako emaitza ezberdina izango da.

› **Ohiko ogiaren definizioa.** Bere definizioa zabaldu egin da eta **gari-irina ez den beste irin batzuekin egindako ogiak** ere barne hartzen ditu: integralak edo beste zereal batzuenak, adibidez.

Hemendik aurrera, ohiko kontsumoko produktu gehiagori aplikatu ahalko zaie **BEZ murriztua (% 4)**, **ogi integralei** edo **zahiarekin** egindakoei, beste batzuen artean.

Bestalde, ohiko ogiari gehitu dakioken **gatz kopurua mugatu** da: ogiaren 100 gramoko 1,31 gramokoa izan beharko du. Baldintza hori derrigorrezkoa izango da 2022ko apirilaren 1etik aurrera.



## Kontsultak

### ASEGURUAK - Noiz arte da baliozkoa aurrekontua?

Nire autoa erosi eta gero, aseguru-entresa bati aurrekontua eskatu nion eta onartu egin nuen. Ibilgailuaren entregak bi hilabeteko atzerapena izan zuen eta poliza altan emateko matrikula bidali nuenean, aseguruaren prezioa igo egin zela jakinarazi zidaten. Legezkoa ote da?



Entregaren unetik hasita **hilabete bateko epea** dauka aurrekontuak. 30 egun baino gehiago pasa badira, kontuan izan kopurua aldatu egin daitekeela.

### HEGAZKINEKO BIDAIAK - Ekipaje-galera

Airelineak nire maleta galdu du. Zer eskubide dauzkat?



Fakturatutako ekipajea galtzen edo kaltetzen bada airelinea da sortutako kaltearen arduraduna, baldin eta maleta **hegazkinaren barruan edo airelinearen ardurapean** bazegoen. Erreklamazioa egiteko, lehendabizi Ekipaje Gorabeheren Parte (PIR) bete beharko duzu, zure aire-konpainiaren mostradorean.

Ekipajea galdu, hondatu edo eramaterakoan atzeratu egin bada, **gehieneko muga 1.350 eurokoa** da. Erantzukizun-muga altuagoa izan nahi baduzu, ekipajearen balioaren aitortpen berezi bat egin dezakezu.

### ONLINE EROSKETAK - Erositako artikulu kopuruarekin bat ez datorren kopurua jasotzea

Online erosketak egin nuen, baina eskatutako 3 artikuluetatik soilik 2 iritsi zaizkit, nahiz eta fakturan 3 produktuak adierazita dauden. Nola frogatu dezaket ez nuela eskaera osoa jaso?



Gertatutakoa **ahalik eta lasterren** adierazi beharko diozu saltokiari eta horregatik garrantzitsua da erosketak egiterakoan begiratzea ea enpresaren **harremanetarako datuak** ba ote dituzun: helbidea, telefonoa... Erosketak egin ostean, gorde faktura.

Artikuluak zekartzen kaxari argazkiak egin diezazkiokezu. Enpresak ez badu bere hutsegitea onartzen, erreklamazio bat jarri.



#### Kontsulta iezaguzu

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# IBILGAILUAK KONPONTZEKO TAILERRAK



## Aurrekontua eta gordailuaren frogagiria

Eskubidea duzu **aurretiatzko aurrekontu** bat idatziz jasotzeko, gutxienez **12 egun** balioduneko indarraldia izango duena. Onartzen ez baduzu, tailerrak ibilgailua utzi zenuen **baldintza beretan** itzuli beharko dizu.



Ibilgailuaren **gordailuaren frogagiri** bat eskatu, honako hau adieraziko duena: **arrazoia, entrega-epa** eta dauzkan **kilometro** kopurua.



Konponketa egiterakoan **matxura berriak** atzematen badituzte, gehienez **48 orduko** epean adierazi eta zer **koste** izango duten jakinarazi beharko dizute. **Soilik zure baimenarekin** egin ahalko dituzte konponketa horiek.



## Erreklamazio-orria

Eskatzen duzun unean eman beharko dizute. Bat betez gero, aurkeztu ezazu ibilgailua jaso den unetik edo bermearen amaieratik zenbatzen hasita, gehienez bi hilabeteko epean.

**Bereizgarri ofizialaren bidez, kontsumoko arbitrajeari** atxikitako enpresak ezagutuko dituzu.

## Bermealdian, ez duzu ezer ordaindu beharrik

Barnean hartzen ditu **materialak, eskulana** eta **gastu gehigarri** guztiak, adibidez, ibilgailuaren garraioa edo langileen joan-etorriak.



Konponketaren gutxieneko bermea honako hau da:

- 🔧 **Hiru hilabete** edo egindako **2.000 kilometro**.
- 🔧 **Ibilgailu komertzialak:** **15 egun** edo egindako **2.000 kilometro**.

Erabilitako **piezek** epe luzeagoa baldin badute, **epe luzeena** gailentzen da. Bermearen epea **ibilgailua ematen den unean hasten da indarrean**, eta baliotasuna galtzen du ibilgailua hirugarren pertsona batek manipulatu gero.

! **Beti faktura eman** beharko dizute. Horri esker bermea erabili ahalko duzu. **Gorde ezazu dokumentazio** guztia (aurrekontua, deposituaren frogagiria, jasotze-data...).

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 24 36

[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

**[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)**



*Euskadi, auzolana*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO