

¿Qué diferencias tienen la competencia y el consumo?

- ▶ **Competencia:** se orienta al comportamiento de los operadores económicos en el mercado con el objetivo de evitar conductas de las empresas que sean contrarias al normal funcionamiento económico del mercado.
- ▶ **Consumo:** se orienta a la protección de las personas consumidoras y usuarias cuando adquieren bienes y servicios (libertad de elección, derecho a reclamación, exposición de precios, desistimiento de contratos, etc.).
- ▶ **Ambos, Consumo + Competencia,** redundan en incrementar el **bienestar de las personas consumidoras y usuarias.**

«La competencia estimula los incentivos de las empresas para ofrecer mejor relación calidad-precio, por lo que beneficia a todas las personas»

¿Por qué la competencia beneficia a las personas consumidoras y usuarias?

- ▶ **Porque persigue comportamientos prohibidos** tales como:
 - ▶ **acuerdos anticompetitivos:** las empresas se ponen de acuerdo para cobrar lo mismo, para aumentar los precios de los productos o para repartirse los clientes o las zonas geográficas.
 - ▶ **abuso de posición dominante:** las empresas que tienen un elevado poder de mercado (generalmente altas cuotas de mercado) abusan de esa situación con prácticas como la venta por debajo de costes, precios abusivos, venta paquetizada, etc.
 - ▶ **falseamiento de la competencia por actos desleales:** se trata de comportamientos contrarios a la buena fe realizados por las empresas, como prácticas de engaño o confusión a las personas consumidoras, pero que afectan a la estructura del mercado.
- ▶ **Porque cuando hay competencia** en los mercados se obtienen:
 - ▶ menores precios
 - ▶ mayor calidad
 - ▶ más variedad
 - ▶ mejores servicios postventa
 - ▶ mayor innovación

▶ **Porque** la Competencia contribuye a la **consecución de los ODS**, particularmente:



▶ **Porque beneficia** especialmente a los **colectivos más vulnerables:** reducción de la pobreza al aumentar las posibilidades de acceder al empleo y acceso a productos y servicios básicos de familias con ingresos bajos, como la energía, el transporte o la vivienda.

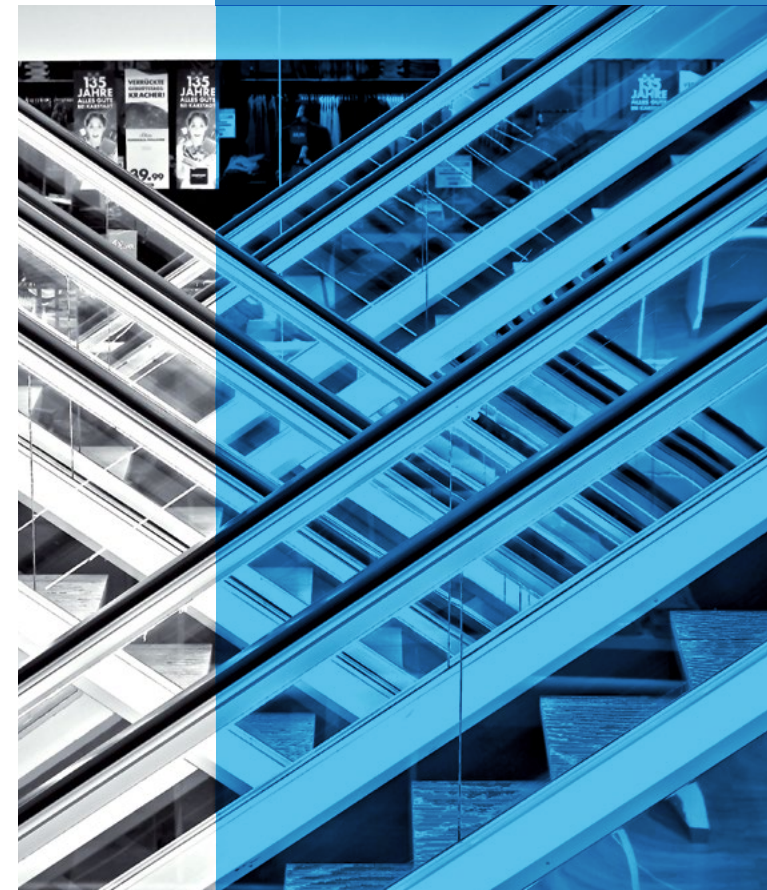
¿Puede una persona consumidora y usuaria denunciar una práctica anticompetitiva?

Cualquier persona, física o jurídica, puede denunciar o aportar información sobre prácticas contrarias a la competencia a LEA/AVC a través de los siguientes canales:

- ▶ **Denuncia** formal por sede electrónica:
https://www.competencia.euskadi.eus/webavc00-container/es/contenidos/informacion/avc_denuncias/es_def/index.shtml
- ▶ **Consultas y comunicaciones:**
https://www.competencia.euskadi.eus/webavc00-container/es/contenidos/informacion/avc_consultas/es_def/index.shtml
- ▶ **Buzón de colaboración anónimo:** no es necesario identificarse. <https://www.competencia.euskadi.eus/buzon-de-colaboracion-anonimo/webavc00-container/es/>
- ▶ **Teléfono:** 944 032 800
- ▶ Más información disponible en la página web:
<https://www.competencia.euskadi.eus/webavc00-home/es/>



LEHIA ETA KONTSUMOIA



Zer desberdintasun dituzte lehiak eta kontsumoak?

- ▶ **Lehia:** operadore ekonomikoek merkatuan duten portaerari erreparatzen dio, merkatuaren ohiko funtzionamendu ekonomikoaren aurkako jokabideak saihesteko.
- ▶ **Kontsumoa:** kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa du helburu, ondasunak eta zerbitzuak erosten dituztenean (aukeratzeko askatasuna, erreklamatzeko eskubidea, prezioak erakusgai egotea, kontratuetan atzera egiteko eskubidea, etab.).
- ▶ **Biek, Kontsumoa + Lehia, kontsumitzaile eta erabiltzaileen ongizatea** areagotzen dute.

«Lehiak pizgarriak ematen dizkie enpresei kalitate-prezio erlazio hobea eskaintzeko, eta, beraz, onuragarria da pertsona guztientzat»

Zergatik egiten die mesede lehiak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei

- ▶ **Debekatutako jokabideen kontra egiten duelako**, hala nola:
 - ▶ **lehiaren aurkako akordioak:** enpresak ados jartzen dira gauza bera kobratzeko, produktuen prezioak igotzeko edo bezeroak edo eremu geografikoak banatzeko.
 - ▶ **nagusitasunezko egoeraren abusua:** merkatu-botere handia duten enpresek (eskuarki, merkatu-kuota handiak) egoera horretaz abusatzen dute. Besteak beste, hauek egin ohi dituzte: kostuen azpitik saltzea, gehiegizko prezioak ezartzea, salmenta paketatutak egitea, etab.
 - ▶ **egintza desleialen bidez lehia faltsutzea:** enpresek egindako fede onaren aurkako jokabideak dira; hala nola, kontsumitzaileari iruzur egiteko edo nahasteko. Horiek merkatuaren egiturari eragiten diote.
- ▶ Merkatuetan **lehia dagoenean**, hau lortzen delako:
 - ▶ prezio baxuagoak
 - ▶ kalitate handiagoa
 - ▶ aukera handiagoa
 - ▶ saldu osteko zerbitzu hobeak
 - ▶ berrikuntza handiagoa

▶ Lehiak **GJHak lortzen laguntzen duelako**, bereziki:



▶ **Kolektibo ahulenei mesede egiten dielako** bereziki: pobrezia murriztea, diru-sarrerara txikiak dituzten familien oinarriko produktu eta zerbitzuak (energia, garraioa edo etxebizitza, adibidez) eskuratzeko eta enplegua lortzeko aukerak handituz.

Kontsumitzaile eta erabiltzaile batek salatu al dezake lehiaren aurkako jokabide bat?

Edozein pertsona fisikok edo juridikok salatu edo informazioa eman diezaiokie LEA/AVCri lehiaren aurkako jokabideei buruz, bide hauen bidez:

▶ **Salaketa** formala, egoitza elektronikoaren bidez:
<https://www.competencia.euskadi.eus/lea/salaketak/webavc00-container/eu/>



▶ **Kontsultak eta komunikazioak:**
<https://www.competencia.euskadi.eus/lea/kontsultak-eta-komunikazioak/webavc00-container/eu/>



▶ **Lankidetzat postontzi anonimoa:** ez da identifikatu behar
<https://www.competencia.euskadi.eus/lankidetzat-postontzi-anonimoa/webavc00-container/eu/>



▶ **Telefonoa:** 944 032 800

▶ Informazio gehiago webgunean eskuragarri:
<https://www.competencia.euskadi.eus/webavc00-home/eu/>

COMPETENCIA Y CONSUMO

