

Kontsumoko Euskal Institutua

# kontsumoBIDE

46.zk URTARRILA - APIRILA 2023

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

# Gizarte-bono elektrikoa

## Nork eska dezake eta nola eskatu



### KRIPTOTXANPONAK

Arrisku handiko  
apustua

### ZENBAT KUTSATZEN DU INTERNETEK?

Zerbitzu digitalek funtziona  
dezaten, energia behar da

### TELEFONO- KONTRATUAK

Nola eragiten du  
lege berriak?



**Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua erakunde autonomoa** da, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitakoa eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteaz arduratzen dena.

Kontsumobideren helburu nagusietako bat kontsumitzaileen ezagutza bultzatzea da **prestakuntzaren eta informazioaren** bidez, eta, horrekin batera, herritarrek kontsumo **seguru, jasangarri eta arduratsu** baterako prestatzea.

---

ISSN: 2695-6772

Lege Gordailua: LG G 53-2020

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

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: [kontsumobide.eus/aldizkaria](http://kontsumobide.eus/aldizkaria)

---

## EDUKIAK

---

46.zk URTARRILA - APIRILA 2023

### **Kontsumoa gaur**

4 Artikulu laburrak

### **Artikuluak**

- 8 Zenbat kutsatzen du Internetek?
- 10 Kriptotxanponak: arrisku handiko apustua
- 12 Zer egin dezake Kontsumobidek zugatik?

### **Gaurko gaia**

13 Gizarte-bono elektrikoa. Nork eska dezake eta nola eskatu

### **Prestakuntza**

16 Prestakuntza saioak BBKren "Agekin Sasoiko" programarekin

### **Araudia**

17 Nola eragiten dio Lege berriak zure telefonia-kontratuari?

### **Kontsultak**

18 Kontsumoari buruzko galderak eta erantzunak

### **Infografia**

19 Robinson zerrenda



Egunean egon nahi duzu kontsumoari buruzko informazio guztiarekin?

Harpidetuz gure newsletterrera! → [bit.ly/KontsumoBERRI](https://bit.ly/KontsumoBERRI)



ELIKAGAIK ALFERRIK GALTZEA

## Pertsona bakoitzak 40 kilo janari alferrik galtzen ditu urtean

**Elikagaiak alferrik galtzeak ekonomia globalari eragiten dio eta kalte handia egiten du ingurumenean. Horrek esan nahi du, halaber, elikagaiak ez direla ondo kudeatzen, ez etxean, ez jatetxeetan, ez banaketa-prozesuan.**

Hazi eta Elika Fundazioek koordinatutako ikerketen ondorioen arabera, Euskadin guztira 311.558 tona elikagai (jateko modukoak eta jatekoak ez direnak) alferrik galtzen dira urtean. Elikagai-hondakin horien %44,7 etxeetan sortzen da, eta, hurrena, banaketan eta manufakturan (% 20,4 eta % 23,8, hurrenez hurren).

Aztertutako datuen arabera, banake-

taren arloan, HORECA sektorean (hotelak, jatetxeak eta cateringak) eta etxeetan alferrik galtzen denaren % 37 inguru jangarriak izango lirateke, hau da, pertsonako 40 kilo urtean.

Datu horiek erakusten digute hobetzeko tarte handia dagoela elikagaiak modu eraginkorrean erosteko, kontserbatzeko eta erabiltzeko eta hondakinak behar bezala kudeatzeko.

### BIDAIK

## Aldaketak hegaldian: onartzen badut, galdu egingo al dut erreklamatzeko eskubidea?

Erreklamatu daiteke, baina kasu horretan epeak garrantzitsuak dira. Hegazkin-konpainiak hegaldian aldatetaren bat egin badu, eta 14 egun baino tarte txikiagoarekin jakinarazi badizu, konpentsazioa eska dezakezu. Aldiz, 14 egun baino gehiagorekin abisatu badizute, txartelaren prezioa itzultzeko eska dezakezu.

Atzerapena bost ordu edo gehiagokoa bada, eta bidaiak

ez egitea erabaki baduzu, txartelaren kostu osoa itzultzeko eskubidea izango duzu. Hala dagokionean, gainera, hasierako abiapuntura itzultzeko hegaldi bat dagokizu ahalik eta azkarren.

### Kompentsatzeko eskubidea

Zure azken helmugara hasieran aurreikusitako ordua baino hiru ordu beranduago iristen bazara, konpentsazio ekonomikoa jasotzeko



eskubidea duzu, salbu eta hegazkin-konpainiak frogatzen badu atzerapena ezohiko arrazoi batek eragin duela (hegaldiarekin bateraezinak diren baldintza meteorologikoak edo grebak, adibidez). Helmugara dagoen distantziaren arabera ezarriko da konpentsazioa, eta 250 eta 600 euro artekoa izan daiteke.



### Non egin behar dut erreklamazioa?

Lehenik, hegazkin-konpainiara jo behar duzu. Erantzunik jaso ez baduzu edo erantzuna ez bada egokia, Aire Segurtasuneko Estatu Agentziara (AESA) jo behar duzu.

## ETXEKO EKONOMIA

### Nola murriztu gastuak urte hasierako aldapan

Gabonak igaro ondoren, kontuak egin dituzu eta ezegonkortu egin da zure familiaren ekonomia. Supermerkatuko produktuen, energiaren edo hipoteken prezioen igoerak ere ez du laguntzen, eta **gero eta neketsuagoa** da hilabete amaierara iristea. Funtsezkoa da egoera bakoitzera egokitzen jakitea, eta aurrekontu on batek lagun dezake horretan.



Diru-sarrerak eta gastuak zerrenda batean jasotzea baino gehiago da aurrekontua egitea: egoera bakoitzera egokitzen jakitea, beharrak ezagutzea eta gastatzen dena lehenestea da. Nola egin?:

#### GASTU-MOTAK

##### 1 Finkoak eta beharrezkoak.

Alokairua, hipoteka, komunitatea, hezkuntza, elikadura, ura, elektrizitatea, gasa, garraioa eta abar. Batzuk aldakorrak izaten dira, eta, beraz, murriztu egin ditzakezu kontsumo neurritsuagoarekin eta kontrolatuagoarekin.

##### 2 Noizbehinkakoak eta baztergarriak.

Aisialdirako erabiltzen dira: jatetxeak, bidaiak, zaletasunak eta abar. Behar izanez gero, murriztu edo kendu egin ditzakezu.

##### 3 Ustekabekoak.

Ezustean sortzen dira, hala nola etxean konponketak egin behar izatea, autoaren matxura edo gastu medikoak.

Kontsumo arduratsuaren gakoetako bat da "nahi izatearen" eta "behar izatearen" arteko aldea ulertzea. Zerbait erosi aurretik, hausnartu eta egin galdera hauek zeure buruari: Egiaz behar al dut? Antzeko produkturik ba ote dut? Maiz erabiliko al dut?

Pentsatu egiaz behar duzun zerbaiterako erabil dezakezula beharrezkoa ez den gastu batean aurreztu duzun euro bakoitza.

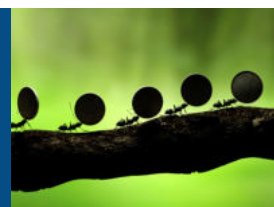
#### AURREZTEA

Sar ezazu gastu finko gisa. Erreserba ekonomikoa izateak lagunduko dizu ezustekoei lasaiago aurre egiten eta nahi duzun hori lortzen: bidai bat, auto bat, ikasketak eta abar.

Dirua zertan gastatzen duzun jakiteak lagunduko dizu aurretzen. Horretarako, egin gastu guztien jarraipena (baita inurri-gastuena ere). Apunta itzazu diru-sarrera eta gastu guztiak txantilo batean, eta horrela errazago kontrolatuko duzu zure familia-ekonomia.

#### INURRI-GASTUAK

Diru-kopuru txikiak dira, askotan oharkabean pasatzen direnak. Kafe bat, garagardo bat... Gastu txiki horiek kopuru garrantzitsuak batu ditzakete eta zure aurrekontua desorekatu. Idatz itzazu, beharrezkoak ez direnak atzemateko!





## ZIBERSEGURTASUNA

### Smishing: Kontuz banku-entitate gisa jasotzen diren mezuekin

*“Segurtasun-arrazoiengatik, blokeatu egin dugu zure txartela. Egiaztatu zure kontua esteka honetan, sarbidea aktibatzeko”.*

*“X egunetik aurrera ezin izango duzu zure kontua erabili segurtasun-sistema eguneratu arte. Horretarako, sakatu ondoko esteka”.*

*“Ezohiko mugimenduak atzeman ditugu zure aplikazioan, prebentzioagatik, zu izan ez bazara, berretsi gure webgunean, esteka honetan klik eginda”.*

**Jaso al duzu hauek bezalako mezuren bat?** Iruzurrezko mezuek dira, banketxe bat ordeztzen dutenak. SMS horiek larriarazi egin nahi zaituzte adierazitako estekan sar zaitezzen, eta han zure banku-datuak eskatuko dizkizute. Banku-kontuan sartzeko gakoak lapurtzea dute helburu.

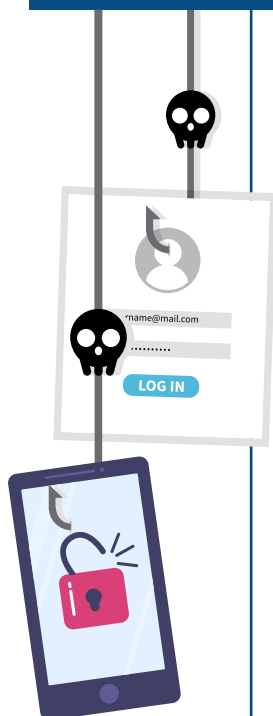
#### Estekan klik egin eta zure datuak sartu dituzu?

Iruzurrezko SMS baten estekan zure datu pertsonalak edo finantzarioak eman badituzu, **jar zaitetz lehenbailehen zure bankuarekin harremanetan** gertatutakoaren berri emateko. Transakzio posibleak ezeztatu, txartelak eta zure konturako sarbidea blokeatu eta pasahitzak aldatu ahal izango dituzu.

Online bankan sartzeko erabiltzen duzun gakoa beste zerbitzuren batean sartzeko ere erabiltzen baduzu, aldatzea gomendatzen dizugu.

#### Tranpan ez erortzeko aholkuak

- ▶ Ez ireki erabiltzaile ezezagunek bidalitako mezuek eta ez sartu haien esteketan.
- ▶ SMSa jatorri ezagunekoa izan arren, kontuz ibili, iruzurrezkoa izan baitaiteke. Ez sakatu inoiz estekaren gainean. Zalantzarik izanez gero, jarri harremanetan zure erakundearekin.
- ▶ Erabili beti webgune ofizialetako sarbideak.
- ▶ Babestu zure kontuak. Erabili pasahitz seguruak eta egiaztapen bikoitzeko sistemak (sartzeko pasahitzaz gain, SMS batekin edo sarbide biometrikoarekin osatzen da segurtasun-egiaztapen gehigarria, esate baterako) ahal den guztietan.
- ▶ Bankuarekin online aritzeko erabili bere bankuaren aplikazioa eta ez beste ezer, eta ziurtatu bertsio ofiziala duzula.
- ▶ Ez sartu zure online bankan gailu edo wifi publikoetatik.





## ELIKADURA

### Produktu ekologiko batek nutrizio-kalitate handiagoa duela esan nahi al du?



**Ez.** Produktu bat ekologikoa izateak eta hala adierazten duen zigilua eramateak ez du esan nahi azukrea ez duenik edo osasungarriagoa denik.

Ez du zerikusirik osasunean duen eraginarekin, etikarekin eta ekoizteko moduarekin baizik; ingurumena eta animalien ongizatea gehiago errespetatzen dituzten produktuak dira, eta, gainera, substantzia artifizialik eta kimikorik gabe egiten dira.

## LAGUNTZAK EMATEA

### OAEAP-IPREM aipatzen da gizarte-bonoaz hitz egiten denean, baina zer da hori?

Laguntzak edo dirulaguntzak emateko erreferentzia gisa erabiltzen da Ondorio Anitzeko Errenten Adierazle Publikoa (OAEAP), eta urtero argitaratzen da Estatuko Aurrekontu Orokorren Legearen bidez. Esaten digutenean laguntzaren bat ote dagokigun jakiteko gure diru-sarrerek ez dutela gaingitu behar OAEAP bider zenbateko jakin bat, jakin behar dugu une horretan zer balio duen OAEAPk. Horretarako, [iprem.com.es](http://iprem.com.es) webgunean kontsulta dezakezu, bertan ageri baita taula balio eguneratuekin.

Adibidez, 2023an, urteko OAEAPa, 14 ordainsaritan, 8.400,00 eurokoa da (600,00 euro hilean).



## INGURUMENA

### Purpurina: debekatu beharko litzateke?



Makillajeetan, poltsetan, zapatetan, mozorroetan edo Gabonetako apaingarrietan, eta baita jostailuetan ere, aurki dezakegu purpurinaren arrasto distiratsua, jantzi edo produktu ugari ziprztinduz, baina, urre al da distira egiten duen guztia, edo, kasu honetan, purpurina?

Berez, mikroplastikoz osatutako materiala da eta ez da biodegradagarria. Edozein gainazali, gure azalari edo arropari erraz itsasteaz gain, gainerako plastikoez bezala, arrastoa uzten du ingurumenean eta itsasoan.

Badakigu mikroplastikoez ondorio larriak izan ditzaketela itsas ekosisteman: hain tamaina txikia dutenez, erraz iristen dira ozeanoetara eta itsasoko faunak irentsi egiten ditu; gero, gure urdailera iristen dira elikadura-katearen bidez.

Marka batzuk horri buruz neurriak hartzen hasi dira azken urteotan, eta purpurina duten produktuak egiteari utzi diote. Hala ere, oraingoz ez dago horri buruzko legerik.



# ZENBAT KUTSATZEN DU INTERNETEK?

**Mezu elektroniko bat bidali, argazki bat Instagramera igo, bideoak streaming bidez ikusi edo fitxategiak hodeian gorde... Zerbitzari eta komunikazio ugari daude ekintza horietako bakoitzaren atzean, eskaera horri erantzuteko baliabideak erabiltzen.**

Ditugun kontsumo-ohitura askok eragina dute planetan. Pentsa dezakegu informatikak eta teknologia digitalek lagundu dezaketela ingurumenean uzten dugun aztarna txikitzen, baina zerbitzu digital gehienek funtziona dezaten, energia elektrikoa behar da.

Hodeiaz hitz egiten dugunean, burura datorkigun lehen gauza da zerbait garbia, ukiezina eta isolatua dela, inolako konexiorik gabea. Datu, artxibo edo programa asko mugarik gabe biltegitratzeko lekua, eta, fisikoki ikusi edo ukitu ezin dugunez, pentsarazten digu ez duela inolako eragin negatiborik planetan.

Datuen plataforma mugagabe horrek, gainera, aukera ematen digu, etxetik mugitu gabe, planetaren beste aldean dagoen norbaiti argazkiak bidaltzeko, eta hark momentuan jasoko ditu gainera, bai eta bideokonferentzia bat denbora errealean izateko aukera ere. Hain da eroso, ezen onura besterik ez dakarrela pentsarazi baitiezaguke: ez duzu leku batetik bestera joan beharrik, horrek dakarren aurrezpen ekonomikoarekin; eta urrutiko bilerei edo prestakuntzari esker, esate baterako, lan-prozesuak optimiza daitezke. Baina oso bestelakoa da errealitatea: hodeia fisikoa da, eta elkarrekin konektatutako zerbitzari askok osatzen dute. Horrek kontsumo elektriko global oso handia dakar, eta hondakinak eta emisio kutsatzaileak sortzen ditu gainera.



## INTERNETEN 1.000 BILAKETA EGITEA AUTO BAT KILOMETRO BATEAN GIDATZEAREN PAREKOA DA

### KUTSADURA DIGITALA

Internet eta teknologia digitalak erabilia baliabide eta lehengai ugari erabiltzeari uzten zaion arren, hodeian biltegitratzen diren eta bidaltzen diren datu guztiek energia kontsumitzen dute. Horretarako, hornidura elektrikoa behar da, eta horrek CO2 emisio ugari sortzen ditu.

Greenpeacek 2017an egindako Clicking clean txostenaren arabera, **“munduko elektrizitatearen % 7 inguru kontsumitzearen parekoa da informazioaren teknologien sektorearen aztarna energetikoa”**. Googlek argitaratu duenez, Interneten egiten dugun bilaketa bakoitzak 0,2 gramo CO2 askatzen ditu ingurumeneari; beraz, auto bat kilometro batean gidatzearen parekoa izango litzateke mila bilaketa egitea.

Egia da maila pertsonalean hutsala dirudiela energia-kontsumo horrek, baina kontua aldatu egiten da mundu osoan egunero konektatzen diren milioika pertsonarekin

biderkatzen badugu jarduera hori.

Gainera, kontsumo digitalak gora egiten jarraituko du, herritarrek teknologia digitaletan sarbide handiagoa dutelako.

2020an konfinamendua izan zenetik, aldatu egin dira kontsumo-ohiturak, eta Internet gero eta gehiago erabiltzen da lanarekin, ikasketekin eta erosketekin loturik, bai eta pertsonen arteko harremanetarako ere. Horren guztiaren ondorioz, etengabe handitzen ari dira konexioa eta monitorizazioa.

Aurreikuspenen arabera, 2023an 5.300 milioi lagun (munduko biztanleen % 66) eta 29.300 milioi gailu egongo dira Internetera konektatuta, Cisco enpresaren arabera. Eta sarean sartu ahal izateko, milioika zerbitzari fisiko behar dira urteko 365 egunetan eguneko 24 orduetan funtzionatzen. Horrek esan nahi du energia asko kontsumitzen dela, eta urtetik urtera handitzen ari dela kontsumo hori.



### ARRAKALA DIGITALA

Teknologia digitalak eskuratzeko, ezagutzeko eta erabiltzeko orduan pertsona batzuek dituzten desberdintasunei egiten die aipu arrakala digitalak.

# Kriptotxanponak: arriku handiko apustua



**Asko hitz egiten da kriptotxanponaz edo txanpon digitalez eta bitcoinez, eta haien balioa zenbat handitu den. Diru asko irabaz dezake haien aldeko apustua egiten duenak, baina baita dena oso azkar galdu ere.**

**K**riptotxanponak txanpon birtualak dira, eta ez da beharrezkoa txanpon horiek osorik erostea: partaidetzak edo txanpon digital baten zati bat eros daitezke.

Ordainketa-metodo gisa erabil daitezke (beste aldeak onartzen badu), bai eta balio-erreserba gisa edo inbertsio espekulatibo gisa ere. Bitcoina da kriptotxanpon ezagunena, baina gaur egun milaka daude:

Ether, Litecoin edo Chainlink dira horietako batzuk. Hainbat aplikazioren bidez lor daitezke, eta aplikazio horiek telefono mugikorrean deskarga daitezke.

Hasierabatean, balio handiko transferentziak azkar eta merke egiteko aukera emango zuen ordainbidea eskaintzeko sortu ziren txanpon horiek, herrialde jakin bati lotuta egon gabe.

Estatuan, 2015etik daude baimenduta legeko ordainbide gisa, baina ez dago kriptodirua ordainketa gisa onartzeko inolako betebeharririk.

## **Nola funtzionatzen dute?**

Truke-sistema deszentralizatu gisa funtzionatzen du kriptotxanponak, txanpon tradizionalen bitartekaritza beharrik gabe, eta pertsonarengandik pertsonarengana egiten da transakzioa. Modu tradizionalan, berriz, dirua transferitzeko orduan, bankuek edo ordainketa zerbitzuen hornitzaileek hartzen dute esku.

## BANKU-LEGERIAK EZ DU BABESTEN DIRUA KRIPTOTXANPONETAN DUEN PERTSONA

Orduan, nola ziurtatzen da transakzioa? Kriptografiak ematen du segurtasuna, eta bermea, berriz, milaka ordenagailutan transakzioa berresten eta zigilatzen duten "milaka lagunek". Azken horri blockchain teknologia edo bloke-katea esaten zaio.

### BABESIK EZA, ERREGULATUTA EZ EGOTEAGATIK

Kriptotxanponaren aldakortasun izugarria, gobernu edo finantza-erakunderen batek ez kontrolatzea eta jarduten den merkatuaren espekulazio handia, horiek dira kontuan hartu beharreko arriskuak. Txanpon digitaletan inbertituta diru asko irabaz dezakezu, baina baita dena galdu ere.

Gaur egun ez dago horri buruzko araudirik, eta banku-legeriak ez du babesten dirua kriptotxanponetan duen pertsona. Gainera, txanpon birtualen jaulkitzaileek ez dute zertan ezagunak izan. Horrek esan nahi du bitartekari baten bidez jardun baduzu eta porrot egin badu edo desagertu bada, ez duzula babesik izango. Horrek guztiak erabateko babesgabetasuna dakar inbertitzen duten pertsonentzat.

Europar Batasuna araudi bat lantzen ari da, eta haren zirriborroa onartua dago dagoeneko, baina oraindik ez dago indarrean. MICA (Markets in Crypto Assets) araudia deitzen zaio.

#### Euskadin...

Foru-aldundiek neurriak hartu dituzte kriptotxanponari eta PFEZarekin edo ondarearen gaineko zergarekin duen erlazioaren inguruan. 2022ko maiatzaren 17an, Bizkaiko Foru Aldundiak derrigorrezkotzat ezarri zuen kriptotxanponak eta kriptoaktiboak duenari deklaratzeko, ondarearen gaineko zergaren ondorioetarako, eta txanpon digital horien salerosketak sortutako irabaziak edo galerak ondare-irabazi gisa deklaratzeko PFEZaren ondorioetarako. Gipuzkoako eta Arabako foru-ogasunekin ere adostu da erabaki hori.

## 6 GAKO



- ▶ **Asko espekulatzen da haiekin** eta handia da inbertitutakoa galtzeko arriskua.
- ▶ **Zalantzakoa da haien likidezia.** Merkatuaren aldakortasun handiaren ondorioz, kriptotxanpona legezko txanpon bihurtu nahi baduzu, zailtasunak izan ditzakezu.
- ▶ **Ez dago horri buruzko araudirik.** Beraz, handia da babesgabetasun-maila.
- ▶ **Zaila da** kontsumitzaileen eskubideak bermatzea.
- ▶ **Mugaz gaindikoa denez,** zailagoa da arazoak konpontzea.
- ▶ Anonimotasunari eusten zaio, baina, era berean, **legez kanpoko jarduerak** egin daitezke horregatik.



# Zer egiten du Kontsumobidek zugatik?

**Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua kontsumitzaileak babesteaz arduratzen den Eusko Jaurlaritzaren erakundea da. Eskaintzen ditugun zerbitzu guztiak doakoak dira.**

**K**ontsumobideren egitekoa da beharrezko tresnak ematea kontsumitzaileak **beren babesaren protagonista** izan daitezen. Gure helburua da aurrera egitea emandako zerbitzuak, gardentasuna eta herritarrentzako arreta hobetzeko bidean.

## Informazioa eta prestakuntza

Kontsumitzaileek baliabide erabilgarria eta ezinbestekoa dute eskura, kontsumogatazkan prebenitzeko, saihesteko, murrizteko eta konpontzeko. Erakundeak informazioa eta prestakuntza eskaintzen ditu kontsumo arduratsua, iraunkorra eta segurua sustatzeko. Aurrez aurre eta telefono bidez erantzuten diegu kontsulterei hiru lurraldebulegoetan, bai eta online ere webgunearen bidez.

Gainera, hiru prestakuntza-zentro ditugu, era guztietako jendearentzat ekintza ugari eskaintzen dituztenak, baita banaka izena eman nahi dutenentzat ere.

## Erreklamazioak eta salaketak

Doan jaso eta kudeatzen ditugu, besteak beste, telefonia-zerbitzuei, hornidura-zerbitzuei (energia, ura), etxetresna elektrikoei, ibilgailuei, altzariei, jostailuei edo bidaiei buruzko erreklamazioak edo salaketak.

Erreklamazioa aurkeztu ondoren, kontsumitzailearen eta enpresaren artean bitartekaritza-lana egiten saiatzen gara, akordio batera iristeko. Prozesuan zehar

kontsumoaren arloko arau-hausteren bat atzemanaz gero, gertatutakoa aztertuko da, eta, beharrezkoa bada, zehapen-neurriak hartuko dira.

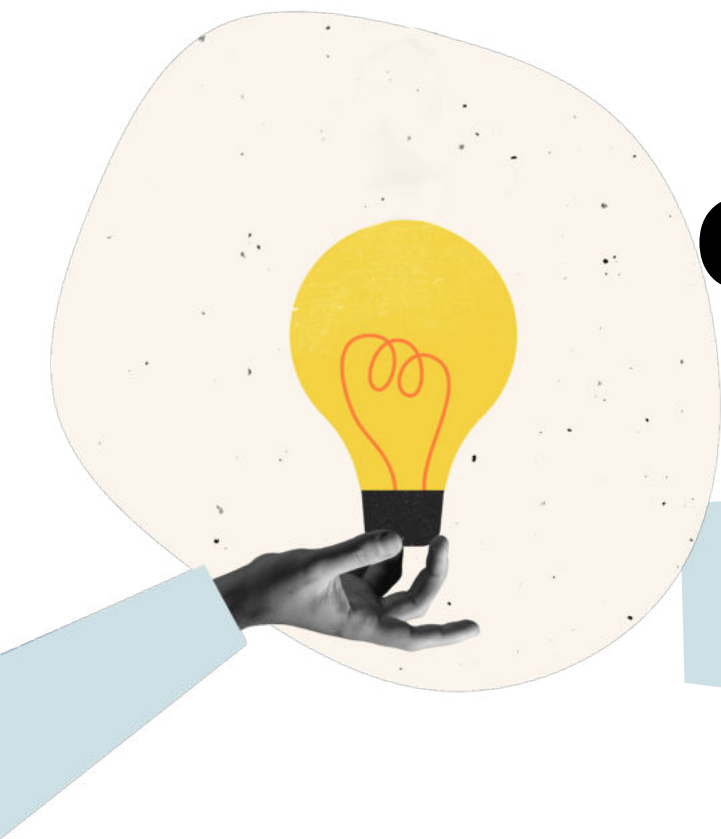
Desegokitzat jotzen diren jarduketengatik enpresei egindako salaketen kasuan, egokitzat jotzen badugu, gertakariak ikertuko eta aztertuko ditugu eta arau-hauste egozgarria dakarren jarduketarik ba ote dagoen ikusiko dugu.

## Merkatuaren kontrola eta ikuskapena

Gure helburua da kontsumitzaileak babestea haien funtsezko eskubideen urraketan aurrean: osasunarekin, segurtasunarekin, interes ekonomiko eta sozialen babesarekin eta informaziorako eskubidearekin lotutakoak, besteak beste.

Urtean hainbat ikuskapen egiten ditugu zenbait produkturen eta zerbitzuren gainean, eta, besteak beste, honako arrazoi hauengatik has daitezke ikuskapen horiek: salaketengatik, erreklamazioengatik, osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak merkatuan egoteagatik, edo aldez aurretik zehaztutako ikuskapen- eta kontrolkanpainengatik.

Ile-lehorgailu arruntak eta bidaiakoak eta autoeskolak eskaintzen duten aurrekontratu eta kontratuko informazioari buruzkoak izan dira egin ditugun azken ikuskapenetako batzuk.



# Gizarte-bono elektrikoa:

## nork eska dezake eta nola eskatu

Energia-horniduren tarifak neurritz kanpo igo direnez, gero eta kontsumitzaile gehiago daude kalteberatasun energetikoko egoeran. Pertsona horien egoera arintzeko neurriak ezartzen ari dira, eta elektrizitate-bonu soziala da horietako bat, elektrizitate-fakturetan deskontua aplikatzen duena.

**O**hiko etxebizitzako elektrizitate-fakturen egiten den deskontua da gizarte-bono elektrikoa, eta urriaren 18ko 18/2022 Errege Dekretu-legean ezarritako baldintzak betetzen dituzten pertsonen aplikatzen zaie.

Ondoren azalduko ditugun baldintzak eta deskontuak 2023. urte osoan egongo dira indarrean, baina elektrizitate-bonu soziala bi urterako emango da. Epea amaitu

baino bi hilabete lehenago, enpresak abisua emango du, eta baldintza pertsonalak aldatu ez badira, bonua automatikoki berrituko da.

Kontuan izan, baldintza pertsonaletan edo ekonomikoetan aldaketa esanguratsuren bat gertatzen bada, hilabete bat duzula horren berri emateko. gizarte-bono elektrikoa jasotzen baduzu horretarako eskubiderik gabe, zigorra jaso ahal izango duzu.

### Deskontuak:

- % 40ko deskontua errenta urriak dituzten elektrizitate-kontsumitzaileentzat.
- % 65 kalteberatasun-egoeran dauden pertsonentzat.
- % 80 kalteberatasun larriko egoeran dauden pertsonentzat.
- Bazterkeria-egoeran dauden pertsonen ez zaie elektrizitatea kobratuko.



## DESKONTUAK 2023AREN AMAIERA ARTE EGONGO DIRA INDARREAN, BAINA BONU SOZIALA BI URTERAKO EMATEN DA

Eskatu ahal izateko, kontratuak ohiko etxebizitzarena izan behar du, Kontsumitzaile Txikiaren Borondatezko Prezioa (KTBP) izan behar du kontratatua eta urtean 10 kW-ko edo gutxiagoko potentzia. Horrez gain, ondoko baldintza hauetakoren bat bete behar da, ezarritako profilen arabera:



### Errenta urriak dituztenak

- Gehienez OAEAP bider 2ko eta gutxienez OAEAP bider 1,5eko diru sarrerak dituen pertsona izatea.

Familia unitatea pertsona batek baino gehiagok osatzen badu, 0,3 gehitu behar zaio biderkatzaileari pertsona heldu bakoitzeko eta 0,5 adingabe bakoitzeko.

Adibidea: bikote baten eta bere seme-alaba bakarraren kasuan, muga hauek izango dira: gutxieneko  $OAEAP \times 2,3$  ( $1,5+0,3+0,5$ ) eta gehienezko  $OAEAP \times 2,8$  ( $2+0,3+0,5$ ).

### Kontsumitzaile kalteberak

- OAEAP bider 1,5eko diru-sarreraren berdina edo txikiagoa duen pertsona izatea.

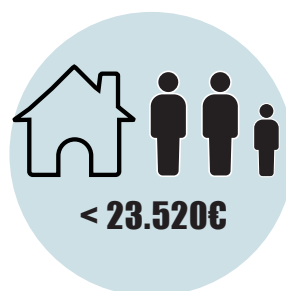
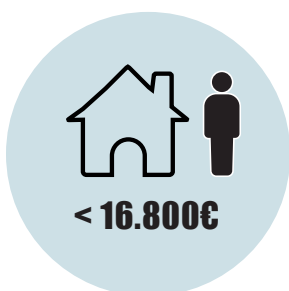
Familia unitatea pertsona batek baino gehiagok osatzen badu, pertsona heldu bakoitzeko 0,3 gehituko zaio biderkatzaileari, eta 0,5 adingabe bakoitzeko.

Adibidea: bikote baten eta bere seme-alaba bakarraren kasuan, muga hau izango da: gehienez  $OAEAP \times 2,3$  ( $1,5+0,5+0,3$ ).

- Familia ugaria izatea.
- Familia-unitateko kideak Gizarte Segurantzaren erretiroaren edo ezintasun iraunkorraren pentsiodunak izatea eta beren pentsio-motarako ezarritako gutxieneko zenbatekoak soilik kobratzea. Beste diru-sarreraren bat baldin badute, ezin izango da urteko 500 euro baino gehiagokoa izan.
- Bizitzeko Gutxieneko Diru Sarrera kobratzea.

\* Urteko Ondorio Anitzeko Errenten Adierazle Publikoa (OAEAP) 2023an, 14 pagatan, 8.400,00 eurokoa da (600,00 euro hilean). 7. orrialdean azaldu dizugu OAEAPa zer den.

Zenbakiak jarri dizkiegu hainbat adibideri. Honako errenta hau baino txikiagoa duten pertsonek eskura dezakete bonua:





## **Baldintza pertsonalak edo ekonomikoak aldatzen badira, jakinarazi egin behar duzu. Bonoa horretarako eskubiderik izan gabe jaso baduzu, zigortu zaitzakete.**

Bi egoera horietan (errenta urriak dituen pertsonatzat hartua nahiz pertsona kaltebera bazara), puntu bat gehituko diogu biderketa-koefizienteari, familia-unitateko kideren bat honako egoera hauetako batean badago:

- % 33ko edo gehiagoko desgaitasun-maila aitortua.
- Terrorismoaren biktima izatea.
- Genero-indarkeriaren biktima aitortua izatea.
- II. edo III. mailako mendekotasun-egoera aitortua izatea.
- Familia-unitatea guraso bakarrak eta gutxienez adingabe batek osatua izatea.

Baldintza horiek betetzen badira eta muga horien % 50 edo hortik beherakoa bada urteko errenta, kontsumitzaile kaltebera larritzat hartuko da. Gainera, gizarte zerbitzuek fakturaren % 50 finantzatzen badute, bazterkeria-egoeran dagoen kontsumitzaile kaltebera larritzat hartuko da.

### **Nola eskatu?**

Telefonoz, posta elektronikoz, posta arruntez edo faxez eska diezaiokezu bonu soziala eskaini behar duten erreferentziako merkaturatzaile hauetako bati:

- **Endesa Energía XXI.**  
Tel. 800 760 333
- **Curenergía Comercializador de Último Recurso.**  
Tel. 900 200 708
- **Baser Comercializadora de Referencia.**  
Tel. 900 902 947
- **Comercializador de Referencia Energética.**  
Tel. 900 814 023
- **Régisiti Comercializadora Regulada.**  
Tel. 900 101 005
- **Comercializadora Regulada, Gas & Power.**  
Tel. 900 100 502

### **Aurkeztu beharreko dokumentazioa:**

- Familia-unitateko kideen IFZ edo AIZen fotokopia.
- Erroldatze-ziurtagiria, banakakoa edo familia unitateko kide guztiena.
- Familia-liburua edo, hala badagokio, erregistro zibileko orri indibidualaren ziurtagiria, familien kasuan.
- Familia ugariaren tituluaren kopia.
- Gutxieneko pentsioaren indarreko Gizarte Segurantzaren ziurtagiria, pentsiodunen kasuan.
- Gizarte-zerbitzuen ziurtagiria edo egiaztatzea, pertsonak OAEAPen koefizientea 1 areagotzeko baldintza bereziren bat betetzen duela adierazten duena. Hau da, %33ko minusbalioetasuna edo altuagoa duela, terrorismoaren biktima dela edo genero-indarkeriaren biktima dela adierazten duena.

**Enpresak hamar lanegun izango ditu erantzuteko. Zuk aurkeztutako dokumentazioan zerbait falta bada, enpresak dokumentazioa osatzeko eskatuko dizu eta beste hamar lanegun izango duzu horretarako.**

**Deskontua ukatzen badizute, zergatik ukatzen dizuten esan behar dizu enpresak, eta ados ez bazaude, erreklamazioa jar dezakezu Kontsumobiden.**

# Prestakuntza-saioak BBKren “Agekin Sasoiko” programarekin

Adineko pertsonentzako bi saiotan parte hartu du Kontsumobidek. Joan den azaroan egin zen lehenengoa, eta hartan parte hartu zuen taldea oso interesatua agertu zen eta “beharrezkotzat” jo zuen prestakuntza hori.

BBKk 2019tik dauka “Agekin Sasoiko” programa. Proiektu horrek eguneroko bizitzari aurre egiteko beharrezkoak diren gakoak eta trebetasunak eskaini nahi dizkie 55 urtetik gorako pertsoneri. Eskaintzen dituzten saioetan askotariko gaiak jorratzen dira, besteak beste, segurtasun pertsonalarekin eta digitalarekin lotutakoak; osasun fisikoarekin, psikologikoarekin edo finantzarioarekin lotutakoak; domotikak etxean eskaintzen dituen aukerak; administrazioarekiko harremanen digitalizazioa eta abar.

Deustuko Unibertsitatearekin sinatutako hitzarmen baten esparruan garatu da proiektu hori, eta ikasturte akademiko bat iraungo du (joan den urrian hasi zen eta datorren maiatzaren 31n bukatuko da). Eskolak aurrez aurre ematen dira, astean bitan, 9:30etik 13:00etara, Bilboko BBK Sasoiko zentroan.

“Agekin Sasoiko” programan garrantzitsua ikusten dute pasabide-espazioak sortzea, hau da, administratiboaren eta herritarren



Lehenengo saioa azaroan ospatu zen.

artean prestakuntza transmititzea, erabiltzailea funtsezko alderditzat hartuta.

Kontsumobidek 6 orduko prestakuntza eskaini du programa horren barruan, bi egunetan banatua. Jardunaldi horien bidez, kontsumitzaileek kontsumoaren hainbat alorretan dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutarazi nahi dira, bai eta egon daitezkeen gatazkei aurre egiteko tresnak eman ere.

Azaroaren 14an egin zen lehenengo saioa, eta Kontsumobidek egiten duen lana eta kontsumo arduratsuari buruzko kontzeptu orokorrak eman ziren ezagutzera. Bertaratutako taldea oso interesatua eta parte-hartzailea izan zen. Prestakuntza hori “beharrezkotzat” jo zuten, eta adierazi zuten “izugarri eskertzen zutela emandako informazio guztia, eta prestakuntza handiagoa jasotzeko gogoz zeudela”.

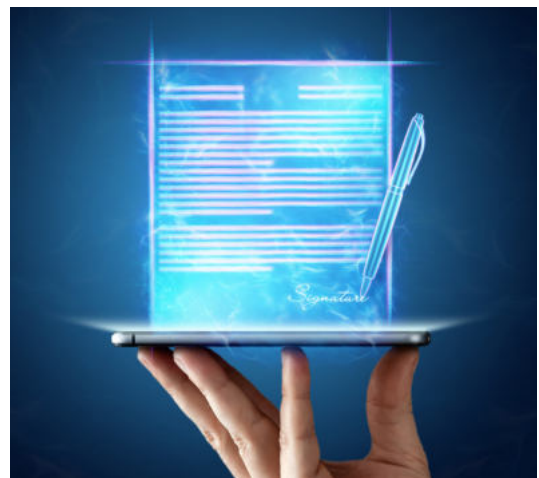
Bigarren jardunaldia otsailaren 8an izango da eta gai zehatzagoak jorratuko dira: hornidurak eta bidaiak.

# Nola eragiten dio Telekomunikazioen Lege berriak zure telefonia-kontratuari?

**Batez ere zuntzaren, telefono mugikorraren eta telefono finkoaren kontratuen iraupenari eragiten diote berrikuntzek.**

Urriaren 30ean jarri zen indarrean Telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokor berria, telefonia-operadore guztientzat berdina dena eta 2014ko araudiaren lekua hartu duena.

Dagoeneko jasoko zenuen seguruenik zure konpainiaren jakinarazpena aldaketan berri emateko. Honako hauek dira aldaketa nagusiak: **kontratuen gehieneko iraupena** (24 hilabete), denbora hori bukatzean penalizaziorik gabe **baja emateko aukera**, eta baja emateko hilabete **lehenago abisatzeko eskatu** ahal izateko aukera.



## **Kontratuak 24 hilabetekoak izango dira gehienez. Zer esan nahi du horrek?**

Lehen kontratuetan ez zen ezer adierazten iraupenari buruz. Lege berriarekin, iraupen jakin bat izan behar dute, eta gehienez 24 hilabetekoa izango da. Iraupen-konpromisoa duten kontratuei ere eragiten die aldaketa horrek, eta haiek ere horixe izango dute muga.

## **Kontratu berria sinatu behar dut 24 hilabete horiek igaro ondoren?**

Kontratu automatikoki berrituko da iraupen bereko aldiatarako, zure operadoreari kontrakoa adierazten ez diozun bitartean.

## **24 hilabete igaro arte itxaron behar al dut baja emateko?**

Eskubidea duzu kontratua edozein unetan deuseztatzeko, hilabete lehenago jakinarazita, inolako penalizaziorik gabe. Hala ere, konpainia batzuek ez dute aurrez abisatzeko denbora hori eskatzen, legeak horretarako aukera ematen badie ere, eta

nahi duzunean eman dezakezu baja. Informa zaitez ondo zure konpainiarekin dituzun baldintzez.

Konpainia batzuek hasierako iraupen-konpromiso bat eskatuko dizute, eta, baja lehenago eman ez gero, zigorra jarri ahal izango dizute, baina iraupen-konpromiso hori ezin izango da inoiz 24 hilabetetik gorakoa izan.

Era berean, inolako kostu gehigarririk gabe baja emateko eskubidea duzu telefonia-konpainiak kontratuaren baldintzetan aldaketak egitea proposatu badu (esaterako, prezioa igotzea), proposatutako aldaketak zure onurarako ez badira, edo zuri eragiten ez dizuten administrazio-aldaketak ez badira.

Aldaketa horiek gutxienez hilabete lehenago jakinarazi beharko dira, modu argian, ulergarrian eta euskarri iraunkorrean. Baldintza berriak onartzen ez badituzu, baja kosturik gabe emateko eskubidea duzula ere jakinarazi behar dizute. Jakinarazpena jaso duzuketik hilabete izango duzu baja emateko.



### Bezeroei arreta emateko doako telefonoak



**Nire konpainiako bezeroei arreta emateko doako telefonora deitu nuen arazo bat konpontzeko, eta operadoreak deia desbideratu zidan 118 zenbakiarekin hasten den telefono batera. Orain 36 €ordaindu behar ditut dei horrengatik, lehenik eta behin doako telefonoarekin harremanetan jarri naizenean. Erreklamatu dezaket?**

**Bai.** Legeak dio enpresa batek doako arretarako telefono bat jarri behar duela kontsumitzailearen eskura, eta, kasu honetan, telefono hori betetzen ari dela. Arazoa desbideratzean dago. Zenbaki horietara sartzeko, erabiltzaileak zuzenean markatu beharko luke. Gainera, edonola ere, prezioaren eta hura kudeatzen duen kanpoko enpresaren berri eman behar zizuten, kostua iragarriko duen lokuzio baten bidez.

Beraz, erreklamazio bat aurkez dezakezu zure telefonia-konpainian, kobratutako zenbatekoa ordaintzeko eskatuz.

### Zuntzaren instalazioa egin gabe



**Telefonoz kontratatu dut zuntza telefonia-konpainia batekin, eta ezer jakin gabe 10 egun igaro ondoren, esan didate denbora beharko dutela instalatzeko, eraikinaren barrutik sartu behar dutelako. Zer egin dezaket?**

Urrutitik (telefonoz edo Internet bidez) egindako kontratuak gehienez ere **30 egun naturaleko epean** gauzatu behar dira, beste datarik hitzartu ez bada behintzat.

Epe horretan instalazioa egin ez badizute, kontratua deuseztatu nahi duzula jakinaraz diezaiokezu enpresari. Ez dizute inolako zigorrik jarri behar horrengatik.

Jartzen badizute, aurkeztu ezazu erreklamazioa Kontsumobiden.

### Hegaldia bertan behera




**Ibiza-Bilbo hegaldia erosi nuen, baina handik egun batzuetara bertan behera geratu zela jakinarazi zidaten. Mezu elektronikoko bat bidali zidaten bonu bat eskainiz eta onartu egin nuen. Handik egun batzuetara, bonuaren ordezkirua eskatzeko idatzi nien, eta esan zidaten, behin bonua onartuta, ez zidatela dirua beste inolara itzuliko. Legezkoa al da hori?**

Konpainiak bi aukera eman behar dizkizu (eta **aukeratu** ondoren, ezin duzu iritzia aldatu): bonua edo hegaldiaren zenbatekoa itzultzea dirua zure kontuan sartuta.

Bonua bakarrik eskaini badizute eta dirua itzultzeko aukeraren berri eman ez badizute, erreklamazioa jar dezakezu Kontsumobiden, hori adierazita.





# PUBLIZITATEA JASOTZEARI UTZI NAHI DIOZU?

Lehenik, erantzun galdera honi:

Harremanik izan al duzu  
enpresa horrekin?

**BAI**

Harremana duzun edo izan duzun enpresa baten deiak jasotzen badituzu, **harekin zuzenean jarri behar duzu harremanetan**, bere garaian eman zenuen baimena ezeztatzeko edo aurka egiteko eskubidea baliatzeko. Hamar eguneko epean onartu beharko dute.

**EZ**

**Inoiz harremanik izan ez** duzun enpresa baten publizitatea jasotzen baduzu zure izenean, eta jasotzeari utzi nahi badiozu:

Eman izena **Robinson zerrendan**.

**DOAKO ZERBITZUA** da, eta publizitatea zure izenean iristea saihets dezakezu.  
Eman izena: [www.listarobinson.es](http://www.listarobinson.es)

**Enpresek nahitaez kontsultatu behar al dute zerrenda hori?**

**Bai.** Zure izenean publizitatea bidali aurretik kontsultatu egin behar dute, baimena eman ote duzun jakiteko.

Zerrendan egon arren, deitzen edo mezuak bidaltzen jarraitzen badute, **salatu** ezazu Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean.

**Legezkoa al da hainbeste aldiz deitzea?**

**Bai,** baina beti telefono-zenbaki identifikagarri batetik egin behar dute, eta deitzen dizunak ere bere burua identifikatu behar du.

**9.00etatik 21.00etara** deitu behar dute, astelehenetik ostiralera.

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Rekalde zumarkalea 39 A  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Done Jakue 11  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

 900 84 01 20

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



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**