

Kontsumitzaileen
eta erabiltzaileen
defentsa

Hiztegia



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa

HIZTEGIA



HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2015

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren
Bibliotekak sarearen katalogoan aurki daiteke:

<http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Argitaraldia:	I.a, 2015eko urria
Ale-kopurua:	I.500 ale
© argitaraldi honena:	Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra
Argitaratzailea:	Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco Donostia-San Sebastián, I - 01010 Vitoria-Gasteiz
Internet:	http://www.euskara.euskadi.eus/euskalterm
Azala:	Concetta Probanza
Inprimaketa:	Gráficas Irudi S.L.
ISBN:	978-84-457-3382-0
Lege gordailua:	VI 768-2015

HITZAURREA

Euskararen Aholku Batzordearen Terminologia Batzordeak onartutako hiztegia duzu hau. Hortaz, Batzordeak gomendatu egiten du hiztegi honetako terminologia erabiltzea.

Izan ere, Terminologia Batzordeari dagokio, besteak beste, terminologia-alorrean dauden lehentasunak finkatzea, lan-proposamenak egitea, terminologia-lanerako irizpideak ezartzea, termino lehiakideen arteko lehentasunak jartzea ponderazio-markak finkatuz, eta terminoen erabilera onestea eta gomendatzea. Terminologia Batzordeak urteko jarduketa-planetan jasotzen ditu horiek guztiak.

Hiztegi hau, Terminologia Batzordeak onartutako gainerako hiztegiak bezala, EUSKALTERM Euskal Terminologia Banku Publikoan (www.euskara.euskadi.eus/euskalterm) dago integratuta.

EUSKALTERM erabilera publikoko bankua da, Eusko Jaurlaritzak bideratu eta sustatu nahi duen terminologiaren produkzioaren, kudeaketaren eta hedapenaren muina. Banku hori metodologia eta irizpide jakin batzuen arabera eguneratu eta elikatzen da, betiere Terminologia Batzordeak onartutako jarduketa-planen jarraituz. Beraz, EUSKALTERM Terminologia Banku Publikoa

etengabe elikatzen eta zabaltzen ari gara Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzatik IVAPEkin lankidetzan, euskal terminologiaren normalizazioari eta zabalkundeari ekin eta eusteko.

Garaiazen arabera, gizartea aldatzen den neurrian, hizkuntzak ere aldatzen dira, bizirik badaude, behar berriei erantzuteko. Ondorioz, hizkuntza baten modernizatzearen eta eguneratzearen prozesua ez da inoiz amaitzen. Horregatik, hizkuntzaren altxor lexikoa eta terminologikoa etengabe elikatu behar dira, hizkuntza bera normalizatzeko, batetik, eta erabiltzaileen premiei erantzuteko, bestetik.

Honakoa, hiztegiak jorratzen duen eremuko erabiltzaileen oinarritzko premiak asetzeko baliagarri izatea nahi genuke, baita gure hizkuntzaren normalizazioaren eta eguneratzearen bidean urrats garrantzitsuak izatea ere. Hiztegi hau eta honekin batera argitaratzen ditugun guztiak eguneroko jardunean erabiltzera animatzen zaituztegu, euskaldunok hizkuntza gero eta aberatsagoa izan dezagun.

Vitoria-Gasteiz, 2015eko martxoaren 17a

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
Hizkuntza Politikarako sailburuordea

HIZTEGIARI BURUZKO ARGIBIDEAK

Hiztegi hau UZEI Terminologia eta Lexikografia Zentroak egin du EUSKALTERM Terminologia Banku Publikoa (www.euskara.euskadi.net/euskalterm) eguneratzeko eta elikatzeke entitate horrek Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin (HPS) izenpetutako kontratuaren barruan. Kontratua HPSk eta IVAPEk finantzatu dute, bi erakunde horiek sinatutako hitzarmenaren bidez.

EUSKALTERM Terminologia Banku Publikoa da Terminologia Batzordeak¹ finkatutako terminologia-lana zabaltzeko ardatza. Aldi berean esan behar da Terminologia Batzordeak onartutako jarduketa-planen barruan ezarritako lehenasunen arabera eguneratzen dela Terminologia Banku Publikoa. Euskararen Aholku Batzordeko Terminologia-batzorde atal bereziak euskarazko terminologia-lanerako finkatu zuen metodologiari jarraituta, hiztegi hau, lehenengoz, hizkuntzalariez eta eremuko adituez osatutako batzorde teknikoak aztertu eta landu zuen, Terminologia Batzordeari behin betiko proposamena luzatzeko. Normalizazio-prozesuaren azken urratsa Terminologia Batzordeak onartzea izan da. Beraz, hemen duzue eremu honetako terminologiaren erabiltzaileei **Terminologia Batzordeak gomendatzen dien terminologia**.

1 176/2007 DEKRETUA, urriaren 16koa, Euskararen Aholku Batzordeari buruzkoa.

Hiztegia erabilitako ponderazio-markak:

(4) Termino normalizatua / gomendatua

(3) Termino onartua (baina ez lehenetsia, beste bat gomendatzen delako)

Hiztegia erabilitako laburtzapenak:

eu euskara

es español

Sin. sinonimoa

Ik. ikus

NORMALIZAZIOA

BATZORDE TEKNIKOA

Inazio Gezuraga

(Zubiri-Manteo Bigarren Hezkuntzako Ikastetxe publikoa)

Santiago Llamas (Kontsumobide)

Joxean Zapirain (UZEI)

Koordinatzailea: **Jone Agirregoikoa**

(Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza)

TERMINOLOGIA BATZORDEA

Patxi Baztarrrika Galparsoro, Hizkuntza Politikarako

sailburuordea, batzorde-ataleko lehendakaria

Eneko Oregi Goñi, IVApeko zuzendariordea, batzorde-ataleko lehendakariordea

Jorge Giménez Bech, EABko eta batzorde-ataleko idazkaria

Araceli Díaz de Lezana Fernández de Gamarra, Hizkuntza

Politikarako Sailburuordetzako ordezkaria

Maite Imaz Leunda, IVApeko ordezkaria

Andoni Sagarna Izagirre, Euskaltzaindiaren ordezkaria

Iker Etxebeste Zubizarreta, Unibertsitate Zerbitzueterako Euskal Ikastetxeko (UZEI) ordezkaria

Xabier Alberdi Larizgoitia, Euskal Herriko Unibertsitateko

Euskara Institutuko ordezkaria

Ibon Olaziregi Salaberria, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa

Sailaren Euskara Zerbitzuaren ordezkaria

Mertxe Olaizola Maiz, aditua

Joseba Erkizia Itoitz, aditua

Asier Larrinaga Larrazabal, aditua

Miel Loinaz Beristain, aditua

Alberto Atxabal Rada, aditua

Alfontso Mujika Etxeberria, aditua

UZEI-REN LANKIDE IZAN DIREN ADITUAK

Mikel Karrera. EHUko Zuzenbide Zibileko irakaslea

Koldo Nabaskues. Euskal Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen
Antolakundea / Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA/
OCUV) erakundeko lehendakaria

EREMU-ZUHAITZA



- 1 Orokorra**
- 2 Kontratuak eta bermeak**
- 3 Ondasun edo zerbitzu akastunek eragindako kalteen erantzukizun zibila**
- 4 Bidaia konbinatuak**
- 5 Kontsumoko arbitraje-sistema**

AURKIBIDEA



Bokabularioa sailka

1. Orokorra 14
2. Kontratuak eta bermeak. 20
3. Ondasun edo zerbitzu akastunek
eragindako kalteen erantzukizun zibila. 25
4. Bidaia konbinatuak 28
5. Kontsumoko arbitraje-sistema 30

Euskarazko aurkibidea 33

Gaztelaniazko aurkibidea 39

Erreferentzia bibliografikoak. 45

BOKABULARIOA SAILKA

I. OROKORRA

1

1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten duena (4)

es Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

2

enpresaburu (4)

Pertsona fisikoa edo juridikoa, bere enpresa- edo lanbide-jarduera arlo publiko nahiz pribatuan garatzen duena.

es empresario

3

erabileraren arrunteko produktu (4)

Kontsumitzaile gehienek oinarrizko produktu gisa kontsumitzen duten ondasun edo zerbitzua, legeak bereziki babesten duena.

es producto de uso común

4

erabiltzaile (4)

es usuario

5

eskaintza engainagarri (4)

Sin. eskaintza faltsu (4); iruzurrezko eskaintza (3)

es oferta engañosa; oferta falsa

eskaintza faltsu

Ik. eskaintza engainagarri

6

etxez etxeko salmenta (4)

Saltokitik kanpo zuzenean kontsumitzailearen edo erabiltzailearen etxean egiten den salmenta-mota. Enpresa saltzailearen ordezkari bat joaten da bertara, erosleari produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak erakusteko.

es venta a domicilio

7

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea (4)

Kontsultarako, aholkurako, partaidetzarako eta administrazioen arteko koordinaziorako organoa. Kontsumoan parte hartzen duten gizarte-eragileen arteko lankidetzaz sustatzen du, baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteaz arduratzen diren herri-administrazioekikoa ere, ahalik eta babes handiena lortzeko Euskal Autonomia Erkidegoan.

es Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi

8

hornitzaile (4)

Produktu edo zerbitzu bat hornitzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa. Produktu edo zerbitzu hori gerora eraldatu, berriro saldu edo kontsumitu egin daiteke.

es proveedor

iruzurrezko eskaintza

Ik. eskaintza engainagarri

iruzurrezko publizitate

Ik. publizitate engainagarri

kalez kaleko salmenta

Ik. salmenta ibiltari

9

kalitate-kontrol (4)

Produktuak produkzio-prozesuaren tarteko urratsetan eta amaieran lortu beharreko kalitate-maila ziurtatzeko gairitu behar dituen kontrol-proben multzoa.

es control de calidad

KEK

Ik. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua

KIN

Ik. Kontsumo Institutu Nazionala

KLB

Ik. Kontsumoko Lankidetzat Batzordea

10

kontsulta-eskubide (4)

Kontsumitzaileen interesei zuzenean eragiten dieten xedapenak egiterakoan kontsumitzaileek kontsultatuak izateko duten eskubidea. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontsumitzaileen elkarteetan bidez baliatzen dute eskubide hori.

es derecho de consulta

11

kontsumitzaile (4)

Pertsona fisikoa edo juridikoa, ondasun bat erosiz edo zerbitzu bat kontratatuz kontsumo-harreman batean azken jasotzaile gisa parte hartzen duena.

es consumidor

12

kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako eskubideen ukazintasun (4)

es irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios; irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias

13

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen banakako interesak (4)

Kontsumitzaile edo erabiltzaile bakoitzak dituen zuzeneko interesak. Banakako interesak interes kolektiboak eta interes lausoak kontrajartzen zaizkie.

es intereses individuales de las personas consumidoras y usuarias; intereses individuales de los consumidores y usuarios

14

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte (4)

Xedatutako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide eta interes legitimoen defentsa duen irabazi-asmorik gabeko erakundea. Elkarteak buruzko legerian aurreikusitakoaren arabera eratua dago, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu batekina eta bestelako lege osagarriak onesten dituen azaroaren 16ko 1/2007 Errege Dekretuan eta dekretuaren garapen-arauetan galdaturiko berariazko betekizunak betetzen ditu.

es asociación de consumidores y usuarios; asociación de personas consumidoras y usuarias

15

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartearen Estatuko Erregistroa (4)

Kontsumo Institutu Nazionalaren kudeatzen den Erregistroa. Bertan inskribaturik egon behar dute estatu-eremuko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak eta beren eginkizunak nagusiki autonomia-erikidego baten eremuan betetzen ez dituzten guztiak.

es Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

16

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten gardentasun (4)

es transparencia de las asociaciones de consumidores y usuarios; transparencia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

17

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten independentzia (4)

es independencia de las asociaciones de consumidores y usuarios; independencia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

18

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hezkuntza- eta prestakuntza- eskubide (4)

es derecho a la educación y formación de los consumidores y usuarios; derecho a la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias

19

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza- eskubide (4)

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko duten eskubidea.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legeko 14. artikulua arautzen du.

es derecho lingüístico de las personas consumidoras y usuarias; derecho lingüístico de los consumidores y usuarios

20

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio-eskubide (4)

es derecho a la información de los consumidores y usuarios; derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias

21

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulego (4)

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kezak eta erreklamazioak jaso, erregistratu, hartu izanaren berri eman eta, ondoren, beharrezko entitateetara edo erakundeetara bidaltzen dituen bulegoa. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak artatzeaz, defendatzeaz eta babesteaz ere arduratzen da.

es oficina de información a los consumidores y usuarios; oficina de información a las personas consumidoras y usuarias

22

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes kolektiboak (4)

Hornitzaile berarekin kontratu bidezko lotura bat izateagatik kontsumitzaile- edo erabiltzaile-talde batek dituen interes komunak.

es intereses colectivos de los consumidores y usuarios; intereses colectivos de las personas consumidoras y usuarias

23

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes lausoak (4)

Zehaztu gabeko kontsumitzaile- edo erabiltzaile-talde batek dituen interes komunak.

- es intereses difusos de los consumidores y usuarios; intereses difusos de las personas consumidoras y usuarias

24

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua (4)

Sin. KEK (4)

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren elkarten bidez kontsultarako eta ordezkaritza instituzionalerako duten estatu-mailako organoa. Barnean hartzen ditu autonomiaz gaindiko eremuan diharduten eta ordezkaritza handiena duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak.

- es Consejo de Consumidores y Usuarios; CCU

25

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarrizko eskubideak (4)

- es derechos básicos de los consumidores y usuarios; derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias

26

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen prestakuntza-eskubide (4)

- es derecho a la formación de los consumidores y usuarios; derecho a la formación de las personas consumidoras y usuarias

27

Kontsumo Institutu Nazionala (4)

Sin. KIN (4)

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak sustatzen dituen erakundea, Estatuko Administrazio Orokorrekoa.

- es Instituto Nacional del Consumo; INC

28

Kontsumo Sektoreko Konferentzia (4)

Sin. KSK (4)

Estatuaren eta autonomia-erkidegoen arteko lankidetzarako organo gorena. Osasun eta Kontsumoko ministroak eta gaian eskumena duten autonomia-erkidegoetako sailburuek osatzen dute, eta ministroa da burua.

- es Conferencia Sectorial de Consumo; CSC

29

kontsumo-ondasun iraukork (4)

Urte batetik gorako balio-bizitza duen produktua, agente ekonomikoek (familiek, enpresek eta gobernuak) beren funtzionamendu eta/edo mantenturako eskatzen dutena.

- es bien de consumo duradero

30

Kontsumoko Lankidetzeta Batzordea (4)

Sin. KLB (4)

Kontsumo Sektoreko Konferentziaren organo betearazlea. Kontsumo Sektoreko Konferentziak emandako mandatuak betetzen ditu, eta proposamenak aurkezten dizkio, onets ditzan.

- es Comisión de Cooperación de Consumo; CCC

KSK

Ik. Kontsumo Sektoreko Konferentzia

31

merkatutik behin betiko

kentze (4)

es retirada definitiva del mercado

merkatutik zuhurtziaz

erretiratze

Ik. merkatutik zuhurtziaz kentze

32

merkatutik zuhurtziaz

kentze (4)

Sin. merkatutik zuhurtziaz

erretiratze (4)

es retirada precautoria del mercado

33

**ondasunak edo zerbitzuak
seguruak izateko eginbehar
orokor (4)**

es deber general de seguridad de
bienes o servicios

34

ordezkaritza-eskubide (4)

es derecho de representación

35

partaidetza-eskubide (4)

es derecho de participación

36

pro consumatore printzipio (4)

Zalantza kasuetan kontsumitzaileari edo erabiltzaileari mesede handiena egiten dion erabakia hartu behar dela dioen printzipioa.

es principio pro consumatore

37

produktu (4)

Ondasun higigarri oro, nahiz eta beste ondasun higigarri edo higiezin bati elkarturik edo hartan integraturik egon.

es producto

promozio engainagarri

Ik. sustapen engainagarri

38

publizitate desleial (4)

Lehiakide baten izen ona gutxiesten duen publizitatea. Edukiagatik, aurkezteko eragatik edo hedatzeko moduagatik, pertsona edo enpresa bat, enpresaren produktuak, zerbitzuak, jarduerak edo inguruabarrak edo enpresaren markak, izen komertzialak edo zeinu bereizgarriak iraintzen edo gutxiesten ditu, edo horien izen ona zikintzen du, zuzenean edo zeharka.

es publicidad desleal

39

publizitate engainagarri (4)

Sin. iruzurrezko publizitate (3)
Hartzaileak okerreko portaera edo iritzira eraman ditzakeen publizitatea; haien portaera ekonomikoa ukitzera irits daiteke, baina lehiakide bati kalte egitera ere.

es publicidad engañosa

publizitate ez-zilegi

Ik. zilegi ez den publizitate

40

publizitate konparatibo (4)

Lehiakide bat edo hark eskainitako ondasuna edo zerbitzua modu esplizituan edo inplizituan aipatzen duen publizitatea.

es publicidad comparativa

41

publizitate subliminal (4)

Kontzienteki hautematen ez den publizitatea, pertzepzio-atalasetik beherako ikus-entzunezko estimuluak erabiltzen dituena.

es publicidad subliminal

42

salmenta ibiltari (4)

Sin. kalez kaleko salmenta (4)
Instalazio desmuntagarri edo
garraiagarriak erabiliz aire zabalean eta
kaleetan egiten den salmenta.

es venta ambulante

43

sustapen engainagarri (4)

Sin. promozio engainagarri (4)

es promoción engañosa

44

zerbitzu unibertsal (4)

Sareetako eta/edo komunikazio
elektronikoetako zerbitzuetako eragile
bati edo gehiagori ezarritako
betebeharra: erabiltzaile guztiei
arrazoizko prezioan gutxieneko
zerbitzuak ematea, erabiltzaile horien
kokaleku geografikoa Espainiako
Estatuan edozein dela ere.

es servicio universal

45

zilegi ez den publizitate (4)

Sin. publizitate ez-zilegi (4)
Pertsonaren duintasunaren aurkako
publizitatea, edo Espainiako
Konstituzioak aitortutako balioak edo
eskubideak urratzen dituen.

es publicidad ilícita

2. KONTRATUAK ETA BERMEAK

46

6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoa (4)

Sin. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua (4)

es Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías; Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías

47

7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratuetaiko Baldintza Orokorrei buruzkoa (4)

Sin. Kontratuetaiko Baldintza Orokorrei buruzko Legea (4)

es Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación; Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación

48

abusuzko klausula (4)

Banan-banan negoziatu gabeko edozein estipulazio eta espresuki onartu gabeko edozein praktika, baldin eta, fede onak eskatzen duenaren kontra, desoreka handia sortzen badu kontratuak alderdiei dakartzkien eskubide eta betebeharren artean, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen kaltetan.

es cláusula abusiva

49

atxikitze-kontratu partikular (4)

es contrato de adhesión particular

50

banan-banan negoziatu gabeko klausula (4)

Aldez aurretik idatziriko klausula; hau da, edukian kontsumitzaileak esku-hartzeko aukerarik izan ez duen klausula. Kasu batzuetan, abusuzko klausula izan daiteke.

es cláusula no negociada individualmente

51

berankortasun (4)

Zor bat garaiz ez ordaintzea edo bestelako betebeharrak bat garaiz ez betetzea.

es morosidad

52

berme komertzial (4)

Kontsumitzaileak erosi edo kontraturiko produktuarentzat ezarritako legezko bermeaz gain enpresak eskaintzen duen berme osagarria.

es garantía comercial

53

bezeroarentzako arreta-zerbitzu (4)

es servicio de atención al cliente

54

bukarazte-akzio (4)

Akzio judicial kolektiboa, honako helburu hau duena: demandatua deuseztatzen eman diren baldintza orokorrak kentzera eta aurrerantzean horiek ez erabiltzera epai bidez kondenatzea.

es acción de cesación

55

deklaratze-akzio (4)

Akzio judizial kolektiboa, honako helburu hau duena: epai bidez deklaratzeko kontratu-klausula bat baldintza orokorra dela-eta, Kontratuetak Baldintza Orokorrren Erregistroan inskribatu behar dela.

es acción declarativa

56

deusez deklaraturako klausula (4)

Sin. klausula deusez (4)

es cláusula declarada nula; cláusula nula

57

deuseztasun-akzio (4)

Akzio judizial indibiduala, honako helburu hau duena: epai bidez deklaratzeko kontratuko baldintza orokorra den kontratu-klausula bat zuzenbidean erabat deuseza dela.

es acción de nulidad

58

erantzukizun solidario (4)

Kontsumo-harreman batean parte hartzen duen pertsona-talde bati egotz dakiokeen erantzukizuna; erantzukizun horren arabera, taldeko kide guztiek batera bete behar dituzte dagozkien betebeharrak. Hartzekodunak, hori betearazteko, pertsona bakoitzaren edo guztien kontra jo dezake.

es responsabilidad solidaria

59

erreklamazio-orri (4)

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek establezimenduetan erreklamazioak aurkezteko eskuragarri izan behar duten inprimaki ofiziala.

es hoja de reclamaciones

60

establezimendutik kanpoko erosketa (4)

Eroslearen etxean, saltzailearena ez den leku batean, edo ohiko establezimendutik kanpoko beste leku batean egiten den erosketa.

es compra fuera del establecimiento

61

finantzaketari lotutako kontratu (4)

es contrato vinculado a financiación

62

ikuskapen-kanpaina (4)

Produktu, zerbitzu edo merkataritza-ekintza zehatz batzuek kasuan kasuko araudia betetzen dutela kontrolatzeko egiten den egiaztapen-jarduera programatua.

es campaña de inspección

klausula deusez

Ik. deusez deklaraturako klausula

63

klausula eztabaidatu (4)

es cláusula controvertida

64

klausulak banan-banan negoziatze (4)

es negociación individual de las cláusulas

65

kontratu aurreko informazio (4)

es información precontractual

66

kontratuan atzera egiteko eskubide (4)

es derecho de desistimiento del contrato

67

kontratuetako baldintza orokorrak (4)

Kontratu batean baino gehiagotan txertatzeko aurrez prestatutako klausulak, alderdietako batek kontratuan sartzen dituenak, edozein dela ere klausula horien egile materiala, kanpoko itxura, hedadura eta bestelako inguruabarrak.

es condiciones generales de la contratación

Kontratuetako Baldintza Orokorreari buruzko Legea

Ik. 7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratuetako Baldintza Orokorreari buruzkoa

68

Kontratuetako Baldintza Orokorren Erregistroa (4)

Kontratuetako baldintza orokor diren kontratu-klausulak inskribatzeko erregistroa. Kontratuetako Baldintza Orokorreari buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legean xedatzen dira erregistro honi buruzkoak.

es Registro de Condiciones Generales de la Contratación

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua

Ik. 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoa

69

kontsumo arduratsu (4)

Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen kontsumo-ohiturak haien benetako beharretara egokitzea kontuan hartzen duen kontsumoa.

es consumo responsable

70

kontsumo jasangarri (4)

Ondorengo belaunaldien etorkizuna arriskuan ez jartzera bideratutako kontsumoa. Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen oinarritzko beharrak asetzen eta bizitza-kalitate hobea bermatzen ahalik eta baliabide natural, hondakin zein gai kutsatzaile gutxien erabiltzea du helburu.

es consumo sostenible

kontsumo-produktuen erabileratik eratorritako arriskuei buruzko informazioak trukatzeko Europar Batasuneko sistema
Ik. RAPEX

71

laguntza teknikoko zerbitzu (4)

Sin. LTZ (4)
Etxetresnak konpontzeko, instalatzeko edo mantentzeko zerbitzua, bezeroen etxeetan edo saltokietan eskaintzen dena.

es servicio de asistencia técnica;
SAT

72

laguntza-informazioa jasotzeko eskubide (4)

Gaixoeak beren osasunari buruzko informazioa jasotzeko duten eskubidea.

es derecho a la información asistencial

73

legezko berme (4)

Produktu baten saltzaileak eta ekoizleak legez duten betebeharra, kontratatzeke edo entregatzeko unean produktu hark izan ditzakeen akatsetatik kontsumitzailea babesteko ezartzen dena. Hainbat aukera bermatzen dizkio kontsumitzaileari: doako konponketa edo produktua ordeztzea, eta, asebeteta geratzen ez bada, ordaindutako dirua jasotzea edo prezio-jaitsiera bat izatea.

es garantía legal

LTZ

Ik. laguntza teknikoko zerbitzu

74

merkataritza-establezimendutik kanpo egindako kontratu (4)

es contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil

75

merkatu-kontrol (4)

Herri-administrazioaren kontrol-jarduera, kontsumitzaileei zuzendutako produktuen eta zerbitzuen segurtasuna eta kontsumoaren inguruko araeak egokitasuna bermatzea helburu duena.

es control de mercado

76

ondasunen edo zerbitzuen eskaintza (4)

es oferta de bienes o servicios

ondasunen edo zerbitzuen promozio

Ik. ondasunen edo zerbitzuen sustapen

77

ondasunen edo zerbitzuen publizitate (4)

es publicidad de bienes o servicios

78

ondasunen edo zerbitzuen sustapen (4)

Sin. ondasunen edo zerbitzuen promozio (4)

es promoción de bienes o servicios

pertsona berankorren erregistro

Ik. pertsona berankorren zerrenda

79

pertsona berankorren zerrenda (4)

Sin. pertsona berankorren erregistro (4)

Pertsona fisiko zein juridikoen ez-ordaintzeak biltzen dituen datu-fitxategi automatizatua.

es lista de personas morosas; registro de personas morosas

80

Produktu Ez-seguruen Alerta Sarea (4)

Estatu barruan informazioa azkar trukatzeko alerta-sistema; administrazio eskudunei kontsumoko produktu jakin batzuek kontsumitzaileen osasunerako edo segurtasunerako ekar dezaketen arriskuaren berri emateko eratzen da.

es Red de Alerta de Productos Inseguros

81

produktua etiketatze (4)

es etiquetado del producto

82

publizitate-kontratu (4)

es contrato de publicidad

83

RAPEX (4)

Sin. kontsumo-produktuen erabileratik eratorritako arriskuei buruzko informazioak trukatzeko Europar Batasuneko sistema (4)

Europar Batasuneko herrialdeen artean informazioa azkar trukatzeko alerta-sistema; administrazio eskudunei kontsumoko produktu jakin batzuek kontsumitzaileen osasunerako edo segurtasunerako ekar dezaketen arriskuaren berri emateko eraten da.

es RAPEX; sistema comunitario de intercambio rápido de informaciones sobre los peligros derivados de la utilización de productos de consumo

84

saldu ondoko zerbitzu (4)

es servicio posventa

85

txertaezintasun-akzio (4)

es acción de no incorporación

86

urruneko erosketak (4)

Establezimendutik kanpoko erosketak, salgai baten saltzailea eta eroslea fisikoki aurrez aurre ez daudenean egiten dena. Salgaiaren eskaintza saltzaileak antolatutako urruneko komunikazio- eta kontratazio-sistema baten bidez egiten da, eta erosleak sistema horren bidez onartzen du eskaintza.

es compra a distancia

87

urrunetik egindako kontratu (4)

es contrato celebrado a distancia

88

zerbitzuak emateko kontratu (4)

es contrato de prestación de servicios

3. ONDASUN EDO ZERBITZU AKASTUNEK ERAGINDAKO KALTEEN ERANTZUKIZUN ZIBILA

berariaz debekatutako produktu

Ik. espresuki debekaturiko produktu

89

diseinu-akats (4)

es defecto de diseño

90

ekoizle (4)

Ondasun-fabrikatzailea, zerbitzu-emailea edo haien bitartekaria, edo Europar Batasunean ondasuna edo zerbitzua inportatzen duena; bai eta izaera horrekin aurkezten den edozein pertsona, ondasunean edo zerbitzuan bere izena, marka edo beste zeinu bereizgarriren bat zehazten badu.

es productor

91

espresuki debekaturiko produktu (4)

Sin. berariaz debekatutako produktu (3)

es producto prohibido
expresamente

92

fabrikatzaile (4)

Baliabide materialak, pertsonalak eta diruzkoak erabiliz merkatuan produktu zein zerbitzu bat eskuragarri jartzen duena; horretarako, produktu zein zerbitzu hura eraldatzen du, eta hari balio erantsia ematen dio.

es fabricante

93

fabrikatzailea

erantzukizunetik salbuesteari buruzko klausula (4)

es cláusula de exoneración de la
responsabilidad del fabricante

fabrikatzailearen

kontratu-erantzukizun

Ik. fabrikatzailearen kontratuzko erantzukizun

94

fabrikatzailearen kontratuz kanpoko erantzukizun (4)

es responsabilidad extracontractual
del fabricante

95

fabrikatzailearen kontratuzko erantzukizun (4)

Sin. fabrikatzailearen
kontratu-erantzukizun (4)

es responsabilidad contractual del
fabricante

96

fabrikazio-akats (4)

Produktu batek serie bereko gainerako produktuen segurtasun edo kalitate maila bera ez duenean sortzen den akatsa.

es defecto de fabricación

97

geldieran utzitako produktu (4)

es producto suspendido

98

informazio-akats (4)

Produktua kontsumitu, erabili edo manipulatzeari buruz ematen den informazioa behar bestekoa ez denean, okerra denean edo zehaztugabea denean sortzen den akatsa.

es defecto de información

99

inportatzaile (4)

Atzerrian erositako produktuak edo zerbitzuak bere herrialdean merkaturatzen dituen pertsona fisikoa edo juridikoa.

es importador

izaera iraunkorreko produktu

Ik. produktu iraunkor

100

jatorriko akats (4)

es defecto originario

101

likidazioko salmenta (4)

es venta en liquidación

102

manipulatzaile (4)

Produktu bat merkaturatu aurretik eraldatzen duen profesionala.

es manipulador

103

merkatutik kendutako produktu (4)

es producto retirado del mercado

104

merkealdiko salmenta (4)

es venta en rebajas; venta con rebaja

105

mirarizko produktu (4)

Egiazkoa ez den onura emateko gai izango balitz bezala merkaturatzen den iruzurrezko produktua edo zerbitzua.

es producto milagro; producto milagroso

106

osasunerako arrisku (4)

es riesgo para la salud

107

produktu akastun (4)

Legitimoki espero izateko den segurtasun edo kalitate maila eskaintzen ez duen produktua.

Segurtasunaren arloan, inguruabar guztiak hartuko dira kontuan, baina, bereziki, produktuaren aurkezpena, produktuaren arrazoizko erabilera eta zirkulazioan jartzeko unea.

es producto defectuoso

108

produktu akastunek eragindako kalteen erantzukizun zibil (4)

es responsabilidad civil por los daños ocasionados por productos defectuosos

109

produktu bukatu (4)

Kontsumitzailearen beharrak asetzeko ahalmena duen produktu zein zerbitzua, horretarako ekoizpen-prozesuan beharrezko eraldaketa guztiak egin zaizkiona.

es producto terminado

110

produktu iraunkor (4)

Sin. izaera iraunkorreko produktu (3)

es producto de naturaleza duradera;
producto duradero

promozio-salmenta

Ik. sustapeneko salmenta

111

saldoen salmenta (4)

es venta de saldos

112

segurtasunerako arrisku (4)

es riesgo para la seguridad

113

sustapeneko salmenta (4)

Sin. promozio-salmenta (4)

Produktu edo zerbitzu jakin batzuk ezagutzera emateko edo haien erosle-kopurua handitzeko egiten den salmenta-mota.

es venta en promoción

4. BIDAIA KONBINATUAK

114

bidaia konbinatua ezerezte (4)

es cancelación del viaje combinado

115

bidaia konbinatuaren kontratua suntsiarazte (4)

es resolución del contrato del viaje combinado

116

bidaia konbinatuko kontratu (4)

es contrato de viaje combinado

117

bidaia-agentzia handizkari (4)

Bidaia-agentzia txikizkariarentzat bidaia konbinatuak antolatzen dituen bidaia-agentzia.

es agencia de viajes mayorista

118

bidaia-agentzia txikizkari (4)

Bidaia-agentzia handizkariekin lan egiten duen agentzia, bidaiariei haiek antolatutako bidaiak eta zerbitzu turistikoak zuzenean saltzen dizkiena.

es agencia de viajes detallista;
agencia de viajes minorista

119

bidaia-antolatzaile (4)

Bidaia konbinatuak maiz antolatzen dituen pertsona fisiko edo juridikoa, eta, zuzenean edo txikizkari baten bidez, saltzen dituen edo salmentan eskaintzen dituen.

es organizador de viajes

120

egitarau-eskaintza lotesle (4)

Enpresa edo profesional batek kontsumitzaileari egiten dion merkataritza-proposamen idatzia. Proposamenean jasota geratzen dira haren baldintza nagusiak eta haiek errespetatzeko enpresak edo profesionalak hartzen duen konpromisoa. Behin kontratua sinatuta, kontsumitzaileak eskubidea du eskaintzan jasotzen dena eskatzeko.

es programa-oferta vinculante

121

erreserba lagatze (4)

Bidaia bat kontratatu duen kontsumitzaileak bidaiarako baldintzak betetzen dituen beste pertsona bati bidariaren erreserba uztea.

es cesión de la reserva

122

kontratugile nagusi (4)

Bidaia konbinatua erosten duen edo erosteko konpromisoa hartzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa.

es contratante principal

123

lagapen-hartzaile (4)

Kontratugile nagusiak edo beste onuradun batek egindako lagapenaren ondorioz, bidaia konbinatua hartzen duen pertsona fisikoa.

es cesionario

124

laguntza-kontratu (4)

es contrato de asistencia

125

ontziratzea ukatze (4)

Garraio-enpresak ontziratzeke txartela duen bidaiari bati ontziratzen ez uztea, nahiz eta bidaia-erreserba berretsi zaion eta fakturazio-baldintzak bete dituen.

es denegación de embarque

126

onuradun (4)

Kontratu baten bitartez zerbitzu jakin batzuk jasotzeko eskubidea duen pertsona fisikoa edo juridikoa.

es beneficiario

5. KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMA

127

arbitraje-elkargo (4)

Arbitraje Batzordeari aurkeztutako auziak ebazten dituen organoa. Herri Administrazioaren zerbitzuan dagoen langile batez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen sektoreko ordezkari batez eta enpresa-sektoreko ordezkari batez osatuta dago.

es colegio arbitral

128

arbitraje-hitzarmen (4)

Kontsumoko harreman juridiko batean parte hartzen duten alderdiek Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bidez beren arteko gatazkak ebazteko akordioa.

es convenio arbitral

129

arbitraje-laudo (4)

Sortutako gatazka ebazteko arbitraje-elkargoak ematen duen erabakia, alderdientzat loteslea dena.

es laudo arbitral

130

arbitraje-organo (4)

Laudo baten bidez gatazka konpontzen duen kide bakarreko edo anitzeko organoa.

es órgano de arbitraje; órgano arbitral

131

arbitro (4)

Alderdien arteko gatazkan arbitraje-lanak egiten dituen pertsona.

es árbitro

132

bitartekaritza (4)

Arbitraje-prozeduran gatazkako alderdien arteko adostasuna lortzeko bitartekari-lanetan diharduen pertsonak egiten duen lana.

es mediación

133

ekitateko arbitraje (4)

Erabakia usadioan eta auzipeko egintzak gertatzen diren lekuko ohitura profesionaletan oinarritzen duen arbitrajea.

es arbitraje de equidad

KIUB

Ik. Kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoa

134

Kontsumitzailearen Europako Zentroa (4)

Espanian kontsumoko mugaz gaindiko erreklamazioen eskumena duen erakundea.

es Centro Europeo del Consumidor

135

Kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoa (4)

Sin. KIUB (4)

Kontsumo-arloan Toki Administrazioari dagozkion eskumenen barruan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatzea eta babestea helburu duen udal-organoa.

es Oficina Municipal de Información a la persona consumidora; OMIC

136

kontsumo-arbitrajeari atxikitako establezimendu (4)

Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeo aurkeztu duen eskaintza publikoia onartu zaion enpresa edo profesionala. Establezimendu horrek Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen-bereizgarria erabiltzeko eskubidea du.

es establecimiento adherido al arbitraje de consumo

137

kontsumo-arloko hezkuntza eta prestakuntza (4)

Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako hezkuntza- eta prestakuntza-jarduera; haien eskubideak eta betebeharrak ezagutaraztea, horiek erabiltzen eta betetzen jakitea eta kontsumo arduratsua sustatzea dira jardueraren helburuak.

es formación en materia de consumo

138

Kontsumobide (4)

Sin. Kontsumoko Euskal Institutua (4) Eusko Jaurilaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen sailari atxikitako erakunde autonomoa.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsari eta babesari buruzko Eusko Jaurilaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea dira haren helburuak.

es Instituto Vasco de Consumo; Kontsumobide

139

Kontsumoko Arbitraje Batzorde Nazionala (4)

es Junta Arbitral Nacional de Consumo

140

Kontsumoko Arbitraje Batzordeen Komisioa (4)

Arbitraje Batzorde Nazionalaren bitartez funtzionalki Kontsumo Institutu Nazionalari atxikita dagoen kide anitzeko organoa, Kontsumoko Arbitraje Sistemari irizpide homogeenok ezartzen dituen.

es Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo

141

kontsumoko arbitraje elektronikoa (4)

Baliabide elektronikok soilik erabiliz bideratzen den kontsumo-arbitrajea; baliabide elektronikok erabiltzen dira arbitraje-eskaeratik prozedura amaitu arte, baita jakinarazpenak egiteko ere.

es arbitraje de consumo electrónico

142

kontsumoko arbitraje kolektibo (4)

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes kolektiboek kalte egin dieten gatazkak ebazteko kontsumo-arbitrajea; horren bidez, gatazkak prozedura bakarrean bideratzen dira, kasu faktiko berean oinarrituta.

es arbitraje de consumo colectivo

143

Kontsumoko Arbitraje Sistema (4)

Enpresaburuen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arteko gatazkak ebazteko judizioz kanpoko sistema; kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazioak ebazten ditu, betiere, intoxikaziorik, lesiorik edo heriotzarik gertatu ez bada eta arrazoizko delituzantzurik ez badago. Ebazpena loteslea eta betearazlea da bi alderdientzat.

es Sistema Arbitral de Consumo

144

Kontsumoko Arbitraje Sistemako atxikipen-bereizgarri (4)

Enpresa edo profesional bat Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita dagoela egiaztatzen duen dokumentu ofiziala, haren bezeroek ikusteko moduan jartzen dena.

es distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

145

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Kontseilu Orokorra (4)

Funtzionalki Kontsumo Institutu Nazionalari atxikita dagoen kide anitzeko organoa, kontsumo-arbitrajean ordezkari eta partaidetza dituen.

es Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo

146

Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitze eskaintza publiko (4)

Enpresa edo profesional batek egiten duen aldebakarreko eskaintza, kontsumitzaileekiko edo erabiltzaileekiko kontsumo-harreman juridikoetan izan ditzakeen gatazkak konpontzeko kontsumoko arbitraje sistemaren mende jartzea onartuz egiten duena.

es oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

147

kontsumoko arbitraje-batzorde (4)

Kontsumoko arbitraje instituzionala kudeatzen duen administrazio-organoa, arbitrajeko alderdiei eta arbitroei zerbitzu teknikoak eta administrazio nahiz idazkaritzakoak ematen dizkiena.

es junta arbitral de consumo

Kontsumoko Euskal Institutua

Ik. Kontsumobide

148

Kontsumoko Lurraldeko Arbitraje Batzordea (4)

es Junta Arbitral Territorial de Consumo

149

zuzenbideko arbitraje (4)

Erabakia auzigaiari buruzko legegidapenetan soilik oinarritzen duen arbitrajea.

es arbitraje de derecho

EUSKARAZKO AURKIBIDEA



1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten duena, 1

6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoa, 46

7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratuetak Baldintza Orokorrei buruzkoa, 47

A

abusuzko klausula, 48
arbitraje-elkargo, 127
arbitraje-hitzarmen, 128
arbitraje-laudo, 129
arbitraje-organo, 130
arbitro, 131
atxikitze-kontratu partikular, 49

B

banan-banan negoziatu gabeko klausula, 50
berankortasun, 51
berariaz debekatutako produktu, 91
berme komertzial, 52
bezeroarentzako arreta-zerbitzu, 53
bidaia konbinatua ezerezte, 114
bidaia konbinatuaren kontratua suntsiarazte, 115
bidaia konbinatuko kontratu, 116
bidaia-agentzia handizkari, 117
bidaia-agentzia txikizkari, 118

bidaia-antolatzaile, 119
bitartekaritza, 132
bukarazte-akzio, 54

D

deklaratze-akzio, 55
deusez deklaraturako klausula, 56
deuseztasun-akzio, 57
diseinu-akats, 89

E

egitarau-eskaintza lotesle, 120
ekitateko arbitraje, 133
ekoizle, 90
enpresaburu, 2
erabileraren arrunteko produktu, 3
erabiltzaile, 4
erantzukizun solidario, 58
erreklamazio-orri, 59
erreserba lagatze, 121
eskaintza engainagarri, 5
eskaintza faltsu, 5
espresuki debekaturiko produktu, 91
establezimendutik kanpoko erosketak, 60
etxez etxeko salmenta, 6
Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea, 7

F

fabrikatzaile, 92
fabrikatzailea erantzukizunetik salbuesteari buruzko klausula, 93

fabrikatzailearen kontratu-
erantzukizun, 95
fabrikatzailearen kontratuz kanpoko
erantzukizun, 94
fabrikatzailearen kontratuzko
erantzukizun, 95
fabrikazio-akats, 96
finantzaketari lotutako kontratu, 61

G

geldieran utzitako produktu, 97

H

hornitzaile, 8

I

ikuskapen-kanpaina, 62
informazio-akats, 98
inportatzaile, 99
iruzurrezko eskaintza, 5
iruzurrezko publizitate, 39
izaera iraunkorreko produktu, 110

J

jatorriko akats, 100

K

kalez kaleko salmenta, 42
kalitate-kontrol, 9
KEK, 24
KIN, 27
KIUB, 135
klausula deusez, 56
klausula eztabaidatu, 63
klausulak banan-banan negoziatze, 64
KLB, 30
kontratu aurreko informazio, 65
kontratuan atzera egiteko eskubide, 66
kontratuetako baldintza orokorrak, 67
Kontratuetako Baldintza Orokorre
buruzko Legea, 47
Kontratuetako Baldintza Orokorren
Erregistroa, 68
kontratugile nagusi, 122
kontsulta-eskubide, 10
kontsumitzaile, 11
Kontsumitzailearen Europako
Zentroa, 134
kontsumitzaileei eta erabiltzailei
aitortutako eskubideen
ukaezintasun, 12
Kontsumitzaileei informazioa emateko
udal-bulegoa, 135
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
banakako interesak, 13
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
elkarte, 14
Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen
Elkarteen Estatuko Erregistroa, 15
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
elkarteen gardentasun, 16
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
elkarteen independentzia, 17
Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen
Estatutua, 46
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
hezkontza- eta prestakuntza-
eskubide, 18

kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
hizkuntza-eskubide, 19
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
informazio-eskubide, 20
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
informaziorako bulego, 21
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
interes kolektiboak, 22
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
interes lausoak, 23
Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen
Kontseilua, 24
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
oinarrizko eskubideak, 25
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen
prestakuntza-eskubide, 26
kontsumo arduratsu, 69
Kontsumo Institutu Nazionala, 27
kontsumo jasagarri, 70
Kontsumo Sektoreko Konferentzia, 28
kontsumo-arbitrajeari atxikitako
establezimendu, 136
kontsumo-arloko hezkuntza eta
prestakuntza, 137
kontsumo-ondasun iraunkor, 29
kontsumo-produktuen erabileratik
eratorritako arriskuei buruzko
informazioak trukatzeko Europar
Batasuneko sistema, 83
Kontsumobide, 138
Kontsumoko Arbitraje Batzorde
Nazionala, 139
Kontsumoko Arbitraje Batzordeen
Komisioa, 140
kontsumoko arbitraje elektronikoa, 141
kontsumoko arbitraje kolektibo, 142
Kontsumoko Arbitraje Sistema, 143
Kontsumoko Arbitraje Sistemako
atxikipen-bereizgarri, 144
Kontsumoko Arbitraje Sistemaren
Kontseilu Orokorra, 145
Kontsumoko Arbitraje Sistemari
atxikitako eskaintza publiko, 146
kontsumoko arbitraje-batzorde, 147
Kontsumoko Euskal Institutua, 138

Kontsumoko Lankidetzatza Batzordea, 30
Kontsumoko Lurraldeko Arbitraje
Batzordea, 148
KSK, 28

L

lagapen-hartzaile, 123
laguntza teknikoko zerbitzu, 71
laguntza-informazioa jasotzeko
eskubide, 72
laguntza-kontratu, 124
legezko berme, 73
likidazioko salmenta, 101
LTZ, 71

M

manipulatzaile, 102
merkataritza-establezimendutik kanpo
egindako kontratu, 74
merkatu-kontrol, 75
merkatutik behin betiko kentze, 31
merkatutik kendutako produktu, 103
merkatutik zuzentze, 32
merkatutik zuzentze, 32
merkealdiko salmenta, 104
mirarizko produktu, 105

O

ondasunak edo zerbitzuak seguruak
izateko eginbehar orokor, 33
ondasunen edo zerbitzuen eskaintza, 76

ondasunen edo zerbitzuen promozio, 78
ondasunen edo zerbitzuen publizitate, 77
ondasunen edo zerbitzuen sustapen, 78
ontziratzea ukatze, 125
onuradun, 126
ordezkaritza-eskubide, 34
osasunerako arrisku, 106

P

partaidetza-eskubide, 35
pertsona berankorren erregistro, 79
pertsona berankorren zerrenda, 79
pro consumatore printzipio, 36
produktu, 37
produktu akastun, 107
produktu akastunek eragindako kalteen
erantzukizun zibil, 108
produktu bukatu, 109
Produktu Ez-seguruen Alerta Sarea, 80
produktu iraunkor, 110
produktua etiketatze, 81
promozio engainagarri, 43
promozio-salmenta, 113
publizitate desleial, 38
publizitate engainagarri, 39
publizitate ez-zilegi, 45
publizitate konparatibo, 40
publizitate subliminal, 41
publizitate-kontratu, 82

R

RAPEX, 83

S

saldoen salmenta, 111
saldu ondoko zerbitzu, 84
salmenta ibiltari, 42
segurtasunerako arrisku, 112
sustapen engainagarri, 43
sustapeneko salmenta, 113

T

txertaezintasun-akzio, 85

U

urruneko erosketa, 86
urrunetik eragindako kontratu, 87

Z

zerbitzu unibertsal, 44
zerbitzuak emateko kontratu, 88
zilegi ez den publizitate, 45
zuzenbideko arbitraje, 149

GAZTELANIAZKO AURKIBIDEA



A

acción de cesación, 54
acción de no incorporación, 85
acción de nulidad, 57
acción declarativa, 55
agencia de viajes detallista, 118
agencia de viajes mayorista, 117
agencia de viajes minorista, 118
arbitraje de consumo colectivo, 142
arbitraje de consumo electrónico, 141
arbitraje de derecho, 149
arbitraje de equidad, 133
árbitro, 131
asociación de consumidores y usuarios, 14
asociación de personas consumidoras y usuarias, 14

B

beneficiario, 126
bien de consumo duradero, 29

C

campana de inspección, 62
cancelación del viaje combinado, 114
CCC, 30
CCU, 24
Centro Europeo del Consumidor, 134
cesión de la reserva, 121
cesionario, 123
cláusula abusiva, 48
cláusula controvertida, 63
cláusula de exoneración de la responsabilidad del fabricante, 93

cláusula declarada nula, 56
cláusula no negociada individualmente, 50
cláusula nula, 56
colegio arbitral, 127
Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, 7
Comisión de Cooperación de Consumo, 30
Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, 140
compra a distancia, 86
compra fuera del establecimiento, 60
condiciones generales de la contratación, 67
Conferencia Sectorial de Consumo, 28
Consejo de Consumidores y Usuarios, 24
Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, 145
consumidor, 11
consumo responsable, 69
consumo sostenible, 70
contratante principal, 122
contrato celebrado a distancia, 87
contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil, 74
contrato de adhesión particular, 49
contrato de asistencia, 124
contrato de prestación de servicios, 88
contrato de publicidad, 82
contrato de viaje combinado, 116
contrato vinculado a financiación, 61
control de calidad, 9
control de mercado, 75
convenio arbitral, 128
CSC, 28

D

deber general de seguridad de bienes o servicios, 33

defecto de diseño, 89
defecto de fabricación, 96
defecto de información, 98
defecto originario, 100
denegación de embarque, 125
derecho a la educación y formación
de las personas consumidoras y
usuarias, 18
derecho a la educación y formación de
los consumidores y usuarios, 18
derecho a la formación de las personas
consumidoras y usuarias, 26
derecho a la formación de los
consumidores y usuarios, 26
derecho a la información asistencial, 72
derecho a la información de las
personas consumidoras y
usuarias, 20
derecho a la información de los
consumidores y usuarios, 20
derecho de consulta, 10
derecho de desistimiento del
contrato, 66
derecho de participación, 35
derecho de representación, 34
derecho lingüístico de las personas
consumidoras y usuarias, 19
derecho lingüístico de los consumidores
y usuarios, 19
derechos básicos de las personas
consumidoras y usuarias, 25
derechos básicos de los consumidores y
usuarios, 25
distintivo de adhesión al Sistema
Arbitral de Consumo, 144

E

empresario, 2
establecimiento adherido al arbitraje de
consumo, 136

Estatuto de las Personas Consumidoras
y Usuarias, 46
etiquetado del producto, 81

F

fabricante, 92
formación en materia de consumo, 137

G

garantía comercial, 52
garantía legal, 73

H

hoja de reclamaciones, 59

I

importador, 99
INC, 27
independencia de las asociaciones de
consumidores y usuarios, 17
independencia de las asociaciones
de personas consumidoras y
usuarias, 17
información precontractual, 65
Instituto Nacional del Consumo, 27
Instituto Vasco de Consumo, 138

intereses colectivos de las personas consumidoras y usuarias, 22
intereses colectivos de los consumidores y usuarios, 22
intereses difusos de las personas consumidoras y usuarias, 23
intereses difusos de los consumidores y usuarios, 23
intereses individuales de las personas consumidoras y usuarias, 13
intereses individuales de los consumidores y usuarios, 13
irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias, 12
irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios, 12

J

junta arbitral de consumo, 147
Junta Arbitral Nacional de Consumo, 139
Junta Arbitral Territorial de Consumo, 148

K

Kontsumobide, 138

L

laudo arbitral, 129

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, 46
Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, 47
Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, 47
lista de personas morosas, 79

M

manipulador, 102
mediación, 132
morosidad, 51

N

negociación individual de las cláusulas, 64

O

oferta de bienes o servicios, 76
oferta engañosa, 5
oferta falsa, 5
oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, 146
oficina de información a las personas consumidoras y usuarias, 21
oficina de información a los consumidores y usuarios, 21
Oficina Municipal de Información a la persona consumidora, 135

OMIC, 135
organizador de viajes, 119
órgano arbitral, 130
órgano de arbitraje, 130

P

principio pro consumatore, 36
producto, 37
producto de naturaleza duradera, 110
producto de uso común, 3
producto defectuoso, 107
producto duradero, 110
producto milagro, 105
producto milagroso, 105
producto prohibido expresamente, 91
producto retirado del mercado, 103
producto suspendido, 97
producto terminado, 109
productor, 90
programa-oferta vinculante, 120
promoción de bienes o servicios, 78
promoción engañosa, 43
proveedor, 8
publicidad comparativa, 40
publicidad de bienes o servicios, 77
publicidad desleal, 38
publicidad engañosa, 39
publicidad ilícita, 45
publicidad subliminal, 41

R

RAPEX, 83
Real Decreto Legislativo 1/2007, de
16 de noviembre, por el que se
aprueba el texto refundido de la
Ley General para la Defensa de

los Consumidores y Usuarios y
otras leyes complementarias, 1
Red de Alerta de Productos
Inseguros, 80
Registro de Condiciones Generales de
la Contratación, 68
registro de personas morosas, 79
Registro Estatal de Asociaciones de
Consumidores y Usuarios, 15
resolución del contrato del viaje
combinado, 115
responsabilidad civil por los daños
ocasionados por productos
defectuosos, 108
responsabilidad contractual del
fabricante, 95
responsabilidad extracontractual del
fabricante, 94
responsabilidad solidaria, 58
retirada definitiva del mercado, 31
retirada precautoria del mercado, 32
riesgo para la salud, 106
riesgo para la seguridad, 112

S

SAT, 71
servicio de asistencia técnica, 71
servicio de atención al cliente, 53
servicio posventa, 84
servicio universal, 44
Sistema Arbitral de Consumo, 143
sistema comunitario de intercambio
rápido de informaciones sobre
los peligros derivados de la
utilización de productos de
consumo, 83

T

transparencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, 16
transparencia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, 16

V

venta a domicilio, 6
venta ambulante, 42
venta con rebaja, 104
venta de saldos, 111
venta en liquidación, 101
venta en promoción, 113
venta en rebajas, 104

U

usuario, 4

ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

6/2003 LEGEA, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.

ALKORTA IDIAKEZ, I.; ELOSEGI ALDASORO, A.; GARZIA GARMENDIA, J.; TAMAYO ERRAZQUIN, J.A. *Kontsumoari buruzko Legeak = Leyes sobre consumo: 1. 26/1984 legea, 1984ko uztailaren 19koa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsarako orokorra = Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios 2. 22/1994 legea, 1994ko uztailaren 6koa, produktu akastunek eragindako kalteen erantzukizun zibilari buruzkoa = Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos 3. 7/1998 legea, 1998ko apirilaren 13koa, kontratuetako baldintza orokorreari buruzkoa = Ley 7/1998, de 13 abril, de condiciones generales de la contratación. Bilbo: EHU, EJ/GV, 2007.*

ASGECO CONFEDERACIÓN. *Asociación General de Consumidores. Colegio Arbitral (en el sistema arbitral de consumo)* [linean]. <http://www.asgeco.org/index.php?option=com_easyfaq&task=view&id=23&Itemid=43> [Kontsulta: 2010-02-18].

Condiciones generales de la contratación [linean]. <<http://www.tuguialegal.com/CONDICIOGRALES.HTM>> [Kontsulta: 2010-02-25]

Diccionario de Economía. Significados de Términos en Economía [linean]. <<http://www.zonagratis.com/curiosidades/DicEconomia/B.htm>> [Kontsulta: 2010-02-04].

Europa. Síntesis de la legislación de la UE. Servicio universal y derechos de los usuarios [linean]. <http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/l24108h_es.htm> [Kontsulta: 2010-02-04].

GOMEZ DE LIAÑO, F. *Diccionario Jurídico*. Loreda Colunga, M. [Lag.]. Oviedo: Forum, 1999.

Instituto Nacional del Consumo (INC). *La Comisión de Cooperación de Consumo* [linean]. <<http://www.consumo-inc.es/GuiaCons/coca2.htm>> [Kontsulta: 2010-02-04].

Ley 34/1988, de 11 noviembre, general de publicidad.

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO. *Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Madrid: MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO, 2008.

MONTOYA MELGAR, A. [zuz.]. *Enciclopedia Jurídica Básica*. Madrid: Civitas, 1994. 4 libk.

Real Decreto 231/2008, de 15 febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

REYES LOPEZ, M.J. *Manual de derecho privado de consumo*. Madrid: Wolters Kluwer España, S.A., 2009.

THOMPSON, I. *Tipos de venta. Conozca cuáles son los diferentes tipos de venta y en qué consiste cada uno de ellos* [linean]. <<http://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html>> [Kontsulta: 2010-02-10].

UZEI. *Ekonomia eta Finantzak Hiztegia*. Donostia: UZEI, 1998.

