

# kontsumoBIDE

## ALDIZKARIA

25.zk URTARRILA-APIRILA 2016

WWW.KONTSUMOBIDE.EUS

### 'OPARI TXARTELEN' IRUZURRA

Gailu teknologikoetan jaso ditzakezun iruzurrezko mezuen aurrean nola jokatu behar duzun erakutsiko dizugu.

### ETXEAN ENERGIA AURREZTEA

Murriztu ur beroaren eta berokuntzaren fakturak eta aurreztu energia etxean.

### ERREKLAMAZIO-ORRIA

Gatazkaren bat al duzu merkataritza-establezimenduetarekin? Jakin ezazu nola jokatu behar duzun egoera horien aurrean.

## EROSKETA SAREAK

Horrelako webguneetan deskontu deigarriak dituzten edozein motatako produktuak eta zerbitzuak aurki ditzakezu. Ezagutu webgune horiek eta ikasi nola eros dezakezun modu seguruan.

## Sarrera

**Kontsumobide Aldizkariaren** 25. alean honako gai hauek landuko ditugu: etxean ura eta berokuntza aurrezteak, dauden erosketasare desberdinak, "opari-txartelen" iruzurra, eta gure ustez zuen interesekoak izango diren beste hainbat gai buruz arituko gara.

Gainera, erreklamazio-orriaren, hots, kontsumo-arloko erreklamazio bat administrazio-bidetik aurkezteko tresnarik eraginkorrenaren xehetasun guztiak azalduko dizkizugu.

## EDUKIAK

### 4 Kontsumoa gaur

### 6 Artikuluak

Erosketa sareak

"Opari txartelen" iruzurra

Nola aurkeztu erreklamazio bat?

### 11 Gaia da / Ura eta berokuntza aurrezteak etxean

### 14 Prestakuntza / Kontsumobideko multimedia materialak

### 15 Araudia / Finantza produktueterako arrisku semaforoa

### 16 Kontsultak

### 17 Kontsumo-alegiak





## URA ETA BEROKUNTZA AURREZTEA ETXEAN

Jakin ezazu berokuntzako eta ur beroko zer sistema dauden, eta atera iezaiezu ahalik eta probetxurik handiena.



EROSKETA  
SAREAK

6



"OPARITXARTELEN"  
IRUZURRA

8



NOLA AURKEZTU  
ERREKLAMAZIO BAT?

10



FINANTZA  
PRODUKTUAK

15



## Ezagutu itzazu Kontsumobideko zerbitzuak

Kontsumobidek **katalogo** bat egin du eskaintzen dituen **zerbitzuen** berri emateko kontsumitzaileei. Zerbitzu horiek honako atal hauetan banatzen dira:



**Kontsumoari buruzko kontsultak:** Kontsumobidek kontsultak erantzuten ditu hiru lurreko-bulegoetan aurrez aurre, telefono bidez eta online bidez (webgunearen bitartez eta App-tik).

**Kontsumoari buruzko informazioa:** Kontsumobidek edukiak sortzen ditu hainbat formatutan, eta hainbat baliabideren bitartez hedatzen ditu (web-orrionaldea, bloga, sare sozialak, liburuxkak eta abar).

**Prestakuntza:** Kontsumobidek prestakuntza-jarduerak egiten ditu kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko. Jarduera horiek etengabe gauzatzen dira Kontsumobideren Prestakuntza Zentroetan, eta, deialdi bidez, Ikastetxeetan, adineko pertsonen aukeratutako lokaletan eta erakunde publikoetan.

**Erreklamazioak izapidetzea:** Kontsumobidek kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aurkezten dituzten erreklamazioak eta/edo salaketak bildu eta kudeatzen ditu.

## Aurreztu energia janaria prestatzen duzun bitartean

**B**eroa modu egokian eroaten duten sukaldeko tresnak erabiltzen badira, murriztu egiten da etxean erabiltzen dugun energia-kantitatea. Gainera, bitrozeramikazko plaka batean janaria prestatu behar dugunean honako ohitura hauek hartzen baditugu, energia gehiago aurreztuko dugu:

-**Lapikoen edo zartaginen tamainak bat etorri behar du** lapiko edo zartagin horietan prestatuko duzunarekin. Adibidez, zartagin edo kazola handiak arrautz simple bat prestatzeko erabiltzen badituzu energia-gastua handituko da.

-Era berean, energia aurreztu ahal izango duzu janari batzuk prestatu behar dituzunean labea erabili ordez **kazola baxuak edo zartagin estalkidunak** erabiltzen badituzu. Adibidez, oilasko-hegalak zartagin itsasgaitz estalkidun batean presta daitezke. Labearekin lortuko zenuenaren antzeko emaitza lortuko duzu, baina abantaila batekin: energia-kontsumoa murriztuko duzu.

-Janariak irakite-puntura iristen direnean, **suaren**



**potentzia jaitsi** erdira, eta estali zartagina edo kazola. Horrela, temperaturari eutsiko zaio eta kontsumo elektrikoa murriztuko duzu.

-**Erabili presio-eltzea.** Janariak modu hermetikoan eta azkarrago prestatzen direnez, ohiko eltzeekin baino energia gutxiago xahutuko duzu.

-Indukziozkoa ez den bitrozeramikazko plaka bat janaria prestatzen **bukatu baino zertxobait lehenago itzal** dezakezu. Plakatik ateratzen jarraitzen duen hondar-beroari esker, janaria prestatzen jarraituko da.

## Bideo-joko egokia aukeratzen lagunduko dizun etiqueta

**PEGI kodeak** (Pan European Game Information) bideo-joko bat erabiltzeko behar den gutxieneko adinaren berri ematen du, eta bideo-jokoan dagoen eduki mota jakinarazten du. Edukiak (beldurra, sexua, drogak, eta abar) piktogramen bitartez irudikatzen dira. Bideo-joko guztiek kode horretan oinarritutako etiketa bat izan behar dute. Adingabeak beren adinerako egokiak ez diren edukietatik babestea da helburua.

PEGIren **web-orrialde ofizialean** ([www.pegi.info](http://www.pegi.info)) bilatzaile bat erabil dezakezu, eta bilatzaile horrek ahalbidetuko dizu bideo-jokoak erabiliko dituen pertsonarentzat egokiak diren jokoak aurkitzea. Bilaketa adinaren, generoaren, plataforma motaren eta argitalpen-herrialdearen arabera iragaz dezakezu.



## Teknoadikzioak: nola saihestu?

Gailu teknologikoen gehiegizko erabilerak mendetasuna sor dezake pertsona batzuegan. Kasurik larrienen, mendetasun horrek 'teknoadikzioa' deitutakoa eragin dezake. Teknoadikzioa duten pertsonak gailu edo zerbitzu teknologikoak (gailu mugikorrak, mezularitza-programak, bideo-jokoak, eta abar) etengabe erabiltzeko neurri gainera premia kontrolaezina dute.

Nahasmendu mota horretan, arrazoi ohikoenetako bat berritasunen bat galtzeak eragiten duen beldurra edo ondoeza da (esate baterako, beste pertsona batzuek sare sozialetan egiten dituzten eguneratzeak).

Teknoadikzioak saihesteko, oso garrantzitsua da teknologia berrien erabilerari buruzko kontrola izatea:

**-Kontrola** ezazu aparatu teknologikoak erabiltzen edo Interneten nabigatzen ematen duzun **denbora**. Denbora gehiegi ematen duzula uste baduzu, pentsatu nola murriztuko duzun. Komenigarriena pixkanaka murriztea da, ordutegi bat jarri eta ordutegi horretara egokituz.

**-Oso komenigarria** da gailu

mugikorrek in garotzen duzun **denbora murriztea** eta harreman pertsonalak sustatzea. Aire zabaleko jarduerak egiteak lagun diezazuke hori lortzen.

**-Batzuetan,** teknoadikzioek beste arazo batzuetan izan dezakete sorburua. Egoeraren kontrola galdu duzula uste baduzu, hoberena da zure arazoak kontatzea eta **laguntza eskatzea**.



### Ba al dakizu zer den *Phubbing*-a?

Aparatu teknologikoen erabileratik sortutako portaera sozialak definitzen dituzten hitz berriak ekarri ditu teknologiak. Portaera batzuk positiboak izan daitezke, eta beste batzuk ez hainbeste. Horixe da *Phubbing*aren kasua. 2007. urtean, *hots*, *smartphone*ak edo telefono adimendunak sortu zirenean, hasi ziren termino hori erabiltzen. *Phone* (telefonoa) eta *snub* (mespretxua) hitzen arteko lotura da, eta gurekin dagoenari mespretxu egitean datza; izan ere, arreta gehiago eskaintzen diogu edozein teknologia mugikorri gurekin dagoen pertsonari baino.

Gero eta hedatuago dagoen ohitura txar bat da, eta litekeena da gure burua egoera horretan ikusi izana noizbait. Nolanahi ere, *Phubbing*a erraz konpon daiteke norbaitekin gaudenean mugikorra isilean jarri edota Interneteko konexioa deskonektatuz.





# EROSKETA SAREAK

Erosketa-sareak web-orrialdeak dira, eta horietan deskontua duten edozein motatako produktuak eta zerbitzuak aurki ditzakezu. Merkataritza elektronikoa gehien erabiltzen diren online plataformen artean daude; beraz, komenigarria da web-orrialde horiek ondo ezagutzea segurtasun osoz erosteko.



Online erosketa azken urte hauetan gehien hazi den merkataritza-modalitatea da. Zehazki, "erosketa-sareak" deitutako web-orrialdeak arrakasta gehien lortu dutenetako batzuk dira. Kontsumitzaileak produktuak erosteko eta/edo zerbitzuak kontratatzeko (beste denda batzuetan baino **merkeago, ustez**) erabil ditzakeen webguneetako batzuk Groupon, Colectivia, Offerum edo Privalia dira. Erosketa horiek webguneak eskaintzen dituen deskontuen edo txartelen bitartez egiten dira, eta, ondoren, bertan adierazten den bezala trukatu beharko dituzu.

Deskontu horiek lortzea oso erraza da. Orokorrean, eskaintza horiek lortzeko, aurretik erregistratu beharko da. Erregistroa egiteko, web-orrialde gehienetan izen-abizenak, helbide elektronikoa bat eta pasahitz bat eskatzen dira. Erosketaren bat egin nahi baduzu, gainerako datu

pertsonalak gehitu beharko dituzu (helbidea, ordainketa egiteko erabiliko duzun kreditu-txartelaren zenbakia, eta abar).

Deskontuak produktu eta zerbitzu askori aplikatzen zaizkie: jatetxeak, edertasun produktuak, ostatuak, ikuskizunak, altzariak, prestakuntza-ikastaroak, eta abar. Deskontuaren zenbatekoari dagokionez, adierazi behar da, batzuetan, **ehunekoek gora egiten dutela**. Esate baterako, %80tik gorako deskontua duten produktuen edo zerbitzuen eskaintzak aurki daitezke. Nolanahi ere, deskontu tentagarrien aurrean, burua hotz eduki behar da eta modu arduratsuan erosi behar da. Ahal bada, komenigarria da produktuaren edo zerbitzuaren **jatorrizko prezioa** enpresaren web-orrialdean bertan **alderatzea**. Batzuetan, litekeena da prezioak zertxobait puztuta egotea deskontuen webgunean, bertan erosiz lortzen den deskontua handiagoa dela eman dezan. ■

Erosketa egin aurretik, garrantzitsua da **kontratazio-baldintzak irakurtzea eta kontuan hartzea**. Deskontu horiek oso data zehaztutara mugatuta egoten dira edo ez dituzte zerbitzu batzuk barne hartzen. Batzuetan, bidaltze-gastuak eta kudeaketa-gastuak ez dituzte barne hartzen.

Garrantzitsua da **ziur egotea deskontuak merezi duela**. Produktua edo zerbitzua jatorrizko enpresaren web-orrialdean bila dezakezu eta han azaltzen den prezioa erosketa-sarean eskaintzen denarekin aldera dezakezu.

## Gomendioak

Ziurtatu erosketa egingo duzun web-orrialdean **enpresaren datuak azaltzen direla, harremanetarako datuak barne**, (telefonoa edo helbide elektronikoa).

**Gorde** itzazu erosketarako egindako eragiketa guztien **frogagiri** edo **proba guztiak**, baita eskaintzarekin lotutako informazio guztia ere.

## Zure eskubideek ez dute deskonturik

Gogoratu, produktuak edo zerbitzuak deskontua duten webguneetan erosi edo kontratatzen badituzu ere, kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak eta beste edozein online dendatan erosten duzunean dituzun eskubideak berdinak direla. Horregatik, kontuan izan behar duzu honako hau:

- Produktua edo zerbitzua eskuratzeko erabiltzen duzun web-orrialdeak **gehieneko 30 eguneko epean** bidali behar dizu eskaera, betiere enpresarekin beste epe bat adostu ez baduzu.
- Produktua jasotzen duzunetik aurrera, egutegiko 14 eguneko epea daukazu produktua **itzultzeko eta ez duzu arrazoia justifikatu behar**ko. Bidaltze-gastuak, orokorrean, kontsumitzaileak hartzen ditu bere gain. **Salbuespen** batzuk daude; esate baterako, kopia daitezkeen produktuak. Hauei zigilua kendu bazaie (filmak, musika, softwarea, eta abar) ezin dira itzuli.
- Erositako produktu orok **bi urteko bermea** du, eta enpresa saltzaileak erantzun behar du sor litezkeen arazoaren aurrean. Kasu horretan, enpresa online denda bera da.
- **Erositakoa eta eskainitakoa bat ez baldin badatoz**, erreklamatzeko eskubidea duzu, eta, hala badagokio, ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskubidea ere baduzu.

# 'OPARI TXARTELEN' IRUZURRA



Kontuz! Iruzurrezko opari-txartelak mezu baten bitartez iristen dira gure gailuetara, datu pertsonalak lortzeko asmoz.



Mezularitza-aplikazioek (esate baterako WhatsApp) erabat aldatu dute beste pertsona batzuekin komunikatzeko erabiltzen dugun modua. Egia esan, elkarrizketak izateko, argazkiak bidaltzeko edota edozein motatako informazioa partekatzeko **gehien erabiltzen dugun komunikazio-bideetako bat da**. Duela urte batzuk azaldu zenez geroztik, aplikazio mota hori erabiltzen dugu gure adiskideekin, ahaideekin eta baita lankideekin ere.

WhatsApp aplikazioaren kasuan, azaldu zenetik aurrera izugarri igo da erabiltzaile kopurua, mundu osoan 600 milioi pertsona baino gehiagok

erabiltzen baitute aplikazio hori beren eguneroko bizitzan. Erabilera masiboko edozein softwarerekin gertatzen den bezala, aplikazio hori oso kontuan hartzen dute gure datu pertsonalak lapurtu nahi dizkiguten pertsonak; gailuak **malware** motaren batekin kutsatzen dituzte edo iruzurrezko mezuekin engainatzen gaituzte.



## Malwarea

**Software maltzurra** ere deitzen zaio. Software mota honen helburua ordenagailu bat inoren baimenik gabe edo inor konturatu gabe kaltetzea edo aldatzea da.



Azkenaldiko iruzurretako bat 'opari-txartela' deitutakoa da. Iruzurraren funtzionamendua erraza eta eraginkorra da: honek arrakasta du oso azkar hedatzen delako. Izan ere, normalean, erabiltzaileek sortzen dute mezuaren biraltasuna, iruzurrezko txartelak beren adiskideen artean partekatzen dituztenean. Mezuaren helburua abantaila erakargarriak eskaintzea da, modu oldarkorren jardun dezagun eta **tranpan eror gaitzen**. Iruzurrezko txartel horiek konpainia oso ezagunen izenean hitz egiten dute maiz. Galde-sorta bat betetzearen eta mezua adiskideen artean banatzearen truke, diru-kopuru jakin bateko txartel bat eskaintzen dute dendan trukatzeko.



Galde-sortetan, mezuak ustez ordezkutzen duen dendarekin lotutako galdera batzuk egiten dira. Normalean galde-sortak betetzen dira datu pertsonalak gehituz, esate baterako: izena, abizenak eta norberaren helbide elektronikoa. Informazio horrek enpresen datu-baseak elikatzen ditu, eta, ondoren, saltzeko erabil ditzakete.

Lehenago adierazi dugunez, iruzurrezko opari-txartelaren mezua erabiltzaileek hedatzen dute, eta, beraz, mezu hori jasotzen duten adiskideak fidatzen dira edukiaz. Iruzurraren ondorioz, galde-sorta betetzen dute eta beren adiskideei birbidaltzen diete mezua. Horrela, **hasierako irismena izugarri biderkatzen da** eta hedapena handiagoa izatea lortzen da ahalegin handirik egin gabe. ■

## Segurtasuna gauza guztien gainerik

**G**ailu mugikorrek aukera sorta zabala eskaintzen dute. Hala ere, gailu horiek modu seguruan eta arduratsuan erabiltzea da garrantzitsua. Segurtasun-jarraibide simple batzuk aintzat hartzen baditugu, lasaitasun handiagoz baliatuko gara gailuez eta gure datu pertsonalak arriskuan jarriko dituen iruzurrik ez egitea lortu ahal izango dugu.



- **Ez zaitez fida** jatorri ezezaguneko mezuez. Era berean, ez duzu fidatu behar mezu susmagarriez, nahiz eta adiskide ezagunek bidali. Litekeena da birusak edo iruzurrak izatea zure datu pertsonalak lortzeko.

- **Ez ireki** bidaltzaile ezezagunek igorritako erantsitako fitxategirik.

- **Komenigarria da antibirus-sistema bat instalatzea** eta dagokionean eguneratzea.

- **Erabili Wifi-sare ezagun bat.** Konexio publikoak ez dira oso seguruak; hackerrek zure datuak lor ditzakete konexio horien bitartez.

# Nola aurkeztu behar da erreklamazio bat?

## Ezagutu erreklamazio-orria



**N**oizbait **kontsumo-gatazka** bat baduzu, kontuan izan erreklamazio-orria dela erreklamazio bat administrazio-bidetik aurkezteko metodorik sinpleena.

Edozein motatako merkataritza-jarduera, jarduera profesionala edo zerbitzu-jarduera garatzen dutenek (saltokiak, tabernak, banku-erakundeak, hotelak, bidaia konbinatuak, bingoak, ikuskizunak, gremioak edo akademiak, besteak beste) erreklamazio-orriak eduki behar dituzte.

Aitzitik, irakaskuntza aratuak ematen dituzten baimendutako ikastetxeak salbuetsita daude, baita jarduera bat egiten duten pertsona liberalak ere, baldin eta jarduera hori egikaritzeko ezinbestekoa bada aurretik Lanbide Elkargoren bateko kide egitea (abokatuak, medikuak). Eremu hauetan, erreklamazioak aurkezteko eta izapidetzeko berezko araubidea dute.

Erreklamazio-orriak **hiru orri kalkodun** ditu eta **bi hizkuntzatan** dago (euskaraz eta gaztelaniaz). Orri originala zuria da, eta ale hori aurkeztu behar da Administrazioan. Kopia arrosa erreklamazioa jaso duen enpresarentzat da, eta kopia berdea erreklamaziogilearentzat, frogagiri gisa erabiliko duena.

**Erreklamazio-orria betetzen denean**, establezimenduak bere identifikazio-datuak bete ondoren erreklamaziogileari eman beharko dio. Ondoren, erreklamaziogileak bere datuekin beteko du establezimenduan bertan, gertakarien laburpen txikia egingo du eta argi eta garbi azalduko du zer nahi duen. Atal espezifiko batean, erreklamaturako enpresak ere bere oharrak idatz ditzake. Datu guztiak bete ondoren, **sinatu** egin behar da.

Ale original zuria **Kontsumobideren bulegoetan** (Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Lurralde Zerbitzuetan) edo dagokion kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoan (KIUB) **aurkeztu** behar da.

Halaber, komenigarria da proba gisa erabil daitezkeen **dokumentuen fotokopia bat eranstea**: fakturak edo ordainagiriak, kontratuak, aurrekontuak, informazio-liburuxkak, bermeak, argazkiak, eta abar. Gorde itzazu beti jatorrizko dokumentuak. ■



# URA ETA BEROKUNTZA AURREZTEA ETXEAN

Gure etxeetako horniduren gastu gehienak berokuntzari eta urari dagozkie. Familia askotan, berokuntza eta ur beroa **etxebizitzaren energia-kontsumoaren %67** izan daitezke. Logikoa denez, ezin dugu saihestu kontsumoa areagotzea egoera jakin batzuetan, esate baterako, berokuntza neguko hilabete hotzetan. Nolanahi ere, garrantzitsua da, halaber, **behar dena baino gehiago ez kontsumitzen** ikastea. Ez aurrezteagatik bakarrik, baita ingurumenarekiko arduratsuak izan behar dugulako eta irizpide iraunkorren arabera kontsumitu behar dugulako ere.



Modu eraginkor batean kontsumitzen ikasteaz gain, berokuntzaren eta uraren alorreko **gastua murrizten lagunduko** dizuten aparatu eta trikimailu batzuk daude. Proposatzen dizkizugun aukera batzuk kostu txikikoak edo doakoak dira. Hoberena da aukera horiek behar bezala erabiltzen badituzu eta ohitura batzuk aldatzen badituzu, %10etik %40ra bitarte murriztu ahal izango duzula energia-gastua.







## Berokuntza

Etxea zer temperaturatan berotu behar den oso gai garrantzitsua da eta kontuan hartu behar da. **Etxebizitza bateko temperatura egokia 20°C da**, eta jakin behar duzu murrizten den gradu bakoitzeko energiaren %7 inguru aurrezten dela. Hortaz, zure etxebizitza 20°C-tik gora berotzen baduzu, gradu gehigarri bakoitzeko %7 gehiago xahutzen arituko zara. Gainera, ez da beharrezkoa gela guztiak temperatura-maila bera edukitzea. Sukaldeak, adibidez, bere bero-iturri propioak ditu: labea eta bestelako etxetresna elektrikoak erabiltzen direnean, igo egiten da temperatura, eta, beraz, sukaldean murriz daiteke berokuntzaren kontsumoa.

Bestalde, logeletan ez da beharrezkoa normalean denbora gehiago ematen dugun beste gela batzuetan adina ordu edukitzea berokuntza-sistema martxan. Hortaz, logelen kasuan,



## Ura

Nahiz eta iruditu ura, gasa edo elektrizitatea baino merkeagoa dela, ez duzu ahaztu behar **baliabide mugatua** dela. Ura guztion ondasun naturala da, eta pertsona guztiok modu arduratsuan kontsumitu behar dugu. Gainera, dirua ere aurreztu daiteke ohitura jakin batzuk jarraitzen badira eta kontsumoa erregulatzen lagunduko duten aparatuak erabiltzen badira.

Gure eguneroko bizitzan ura erabiltzeko moduari buruz **gogoeta egitea** funtsezkoa da. Lehenengo urratsa da **aztertzea beharrezkoa ote den zure eguneroko zereginetan erabiltzen duzun ur guztia gastatzea**. Gogoratu ez dela beharrezkoa txorrota etengabe irekita edukitzea hortzak garbitzen dituzun bitartean, eskuak xabotzen dituzun bitartean, bizarra mozten duzun bitartean, dutxatzen zaren bitartean, barazkiak eta frutak garbitzen dituzun

aurrezteko ideia ona izan daiteke berokuntza-sistema beharrezkoa denean soilik jartzea abian. **Eguzkia ere lagungarri gerta dakiguke** hotz gehien egiten duen hilabeteetan. Zure etxea azkarrago berotzea nahi baduzu, komenigarria da pertsiana igota uztea eguzkiak zuzenean ematen duen orduetan.

Zailtasun arruntenetako bat, batez ere etxebizitza zaharretan, **beroa gal dadin eragozte**a da. Energia aurrezteko funtsezkoa da beroari eustea etxean, horregatik, ez da batera zentzugabea zure etxebizitzaren isolamenduan inbertitzea. Ate eta leihoetako isolamendua ona bada, murriztu egiten da beroaren galera. Hainbat material isolatzaile onak dira, esate baterako, PVCa, eta gastua handia dela ematen duen arren, urte gutxitan amortizatzen da ondo isolatuta dagoen etxebizitza batean aurrezten denari esker. ■

bitartean, autoa garbitzen duzun bitartean, eta abar.

### Horrez gain, garrantzitsua da ura honako premisa hauen arabera erabiltzea:

- Komunontzia ez da paperontzia. Tangatik tiratzen duzun aldien kopurua murrizteak aurrezki handia dakar.
- Bainatu ordeztu dutxa zaitez, 150 litro aurreztu ditzakezu aldi bakoitzean.
- Norbera garbitzeko, nahikoa da uraren temperatura 30°C-tik 35°C-ra bitartekoa izatea.
- Konpondu lehenbailehen matxurak, nahiz eta txikiak izan. Tantaka ari den txorrota batek ur litro asko gal ditzake egunean.
- Egokitu uraren presioa zure erabilera-premietara.
- Ez jarri garbigailua edo ontzi-garbigailua beteta egon arte. ■



### CALEFACCIÓN

#### •Erradiadore egokia aukeratzea

Gaur egun, hainbat motatako erradiadoreak eros daitezke. Ohikoenen artean, aluminiozkoak eta burdinurtuzkoak daude. Lehenak merkeagoak dira eta azkarrago berotzen dira. Baina erradiadore mota horiek berehala hozten dira itzaltzen direnean. Bestalde, burdinurtuzko erradiadoreek denbora gehiagoz eusten diote beroari, zertxobait garestiagoak diren arren. Ez ahaztu erradiadoreak ere mantentze egokia behar dutela: purgatu egin beharko zenituzke urtean behin gutxienez.

#### •Termostatoa

Oso garrantzitsua da berokuntza-sistemak termostato bat izatea, etxebizitzaren tenperatura zure premien arabera erregulatzeko aukera izan dezazun. Aukera egokia da programa daitekeen termostato bat jartzea. Horrela, kontsumoa egokitu ahal izango duzu errendimenduaren eta nahi duzun aurrezkiaren arteko harremana hoberean lortzeko. Aparatu horiek garestiak irudituko zaizkizun arren, epe ertain eta luzera aurreztuko duzunak justifikatuko du hasierako gastua.

#### •Balbula termostatodunak

Eskuzko balbula termostatoduna jartzea erradiadore bakoitzaren kontsumoa modu independentean kontrolatzeko modu egokia da. Nahikoa da nahi den tenperatura edo potentzia aukeratzea, eta balbulak erregulatuko du erradiadore bakoitzean sartzen den ur-emaria.



### URA

#### •Komunontziak

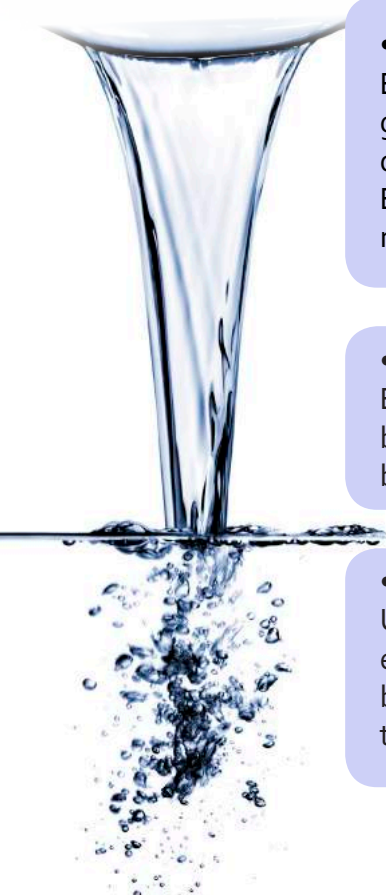
Erabili tanga erregulagarriak dituzten komunontziak, behar den baino ur gehiago ez erabiltzeko. Komunontzi motarik ohikoena botoi bikoitzaren sistema duena da: botoi txikiena sakatzuz tangak daukan uraren erdia gastatzen da soilik. Beste aukera egoki bat etete-mekanismo bat jartzea izan daiteke. Horrela, mekanismoaren botoia sakatzen duzun bitartean soilik deskargatuko da ura.

#### •Txorrotak

Emaria murrizt daiteke airea botatzen duten gailu txikiak jarritz edo botoi bat dutenak erabiliz; botoi hori sakatzuz, uraren irteera geldiarazi ahal izango baituzu.

#### •Dutxa

Ur-kantitatea airearekin nahasiz murrizten duten dutxa-buruak daude. Fluxu-etengailuak ere erabil ditzakezu. Mekanismo horrek gelditzeko botoi bat du; botoi horrek uraren irteera ixten du, eta, botoia berriro sakatzen duzunean, ura tenperatura berean ateratzen da.



# Kontsumo arduratsuari buruzko multimedia-materialak

Kontsumobidek multimedia-materialak eskaintzen ditu dohainik; material horietan hainbat gai lantzen dira kontsumitzaileak kontsumo arduratsua irizpideen arabera kontzientziatzeko eta prestatzeko.

Kontsumobidek kontsumitzaile eta erabiltzaileei bideratutako multimedia-materialak egiten ditu. Material horiek informazio oso interesgarria eskaintzen dute, eta, gainera, laguntza gisa erabil daitezke kontsumoari buruzko prestakuntza-ikastaroetan eta hezkuntza-eremuan. Helburu nagusia da kontsumo arduratsuko ohiturak modu dinamikoan eta entretenigarrian irakastea.

Gaur egun, Kontsumobideren web-orrialdean 3 multimedia-material daude eskuragarri:

**-Elikagaien etiketak, publizitatea, establezimendutik kanpoko salmentak eta laguntza teknikoko zerbitzuak.**



Atal bakoitza aurkezpen-bideo batekin hasten da. Bideoak 6-8 minutu irauten du eta gaia azaltzen du modu sinple eta entretenigarrian. Bideoetan eguneroko bizitzako egoerak azaltzen dira, eta sortzen diren kontsumo-arazoei edo kontsumo-egoerei buruzko gogoeta egiten laguntzen dute.

Gainera, baliabideak eta loturak kontsulta daitezke informazioa gehitzeko. Bukatzeko, ikasleek ikasitakoa ebaluatzeko aukera dute, jarduera ludiko bat eginez. Material hori jakintza- eta gaitasun-maila desberdinetara egokitzen da.

**-Frutak eta barazkiak "elikadura osasungarria lortzeko".**



Material hau 8 urtetik gorako ikasleentzat da. Fruten eta barazkien ezaugarriak buruzko jokoak daude, baita frutak eta barazkiak jateak osasunari dakartzkion onurei buruzkoak ere.

**-Frutak eta barazkiak "mundu iraunkor eta solidario baterako".**

Material hau 10 urtetik gorako haurrentzat da. Joko interaktiboek bitartez lortu nahi da elikagai mota horien tokiko eta sasoiko kontsumoa sustatzea. Ideia nagusia da elikagai horiek kontsumitzeak ingurumen-arloan, gizarte-arloan eta ekonomia-arloan dakartzan onurak azaltzea. Gainera, fruten eta barazkien merkaturatzea "bidezko merkataritzaren" irizpideekin ere egiteak duen garrantziari buruz kontzientziatzea nahi dugu. ■



Material guztiak eskuragarri daude Kontsumobideren web-orrialdean: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus).



# Finantza produktueterako arrisku semaforoa

Inbertitzaileek hainbat adierazleren bitartez bereizi ahal izango dute finantza-produktuen arrisku-maila.

Joan den urteko azaroan argitaratu zen ECC/2316/2015 Agindua, azaroaren 4koa, finantza-produktuen gaineko informazioa emateko betebeharrei eta produktu horiek sailkatzeari buruzkoa. Agindu horrek Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak (CNMV) bultzatutako aurretiko proiektuan du sorburua.

Arau hori indarrean jarri ondoren, banku-erakundeek edo aseguru-enpresek hiru hilabeteko epea dute finantza-produktuen arrisku-maila adieraziko duen semaforo bat ezartzeko. Helburua zera da, 6 koloreko (berde ilunetik hasita gorriraino) eta 6 zenbakiko (1etik 6ra) eskala baten bitartez, dauden arrisku-kategoriak erakustea, inbertitzaileek kontratatu nahi dituzten zerbitzuak segurtasun handiagoz erabaki ahal izateko.

Finantza-erakundeek informazio hori eman beharko dute banku-produktuak, aurrezteko helburua duten seguruak, bonuak, akzioak edo pentsio-funts banakoak eta elkartuak saldu aurretik. Horrela, kontsumitzaileak aukeratu ahal izango ditu bere premietara eta aurrezteko eta inbertitzeko lehentasunetara hobekien egokitzen diren finantza-produktuak. Agindu horretan hainbat salbuespen ezartzen dira; esate baterako, aseguruak eta pentsio-funts kolektiboak ohartarazpen horretatik kanpo daude.

## Sei arrisku-maila

Semaforoarekin batera arrisku-maila adieraziko duen zenbaki bat azalduko da, eta, beharrezkoa izanez gero, produktuaren likidezari eta konplexutasunari buruzko alerta batzuk azalduko dira. Alerta horiekin batera giltzarrapo baten edo biren irudia azalduko da likidezaren kasuan, eta bi harridura-marka konplexutasunaren kasuan. Gainera, erakundeek adierazi beharko dute kasu bakoitzean zer aukera dauden.

Koloreak eta/edo zenbakiak honela banatzen dira arrisku txikienetik handienerraino:

**Berde iluna (1 zenbakia):** Banku-gordailuak eta aurrezteko helburua duten aseguruak.

**Berde argia (2 zenbakia):** Kapitalaren %100a bermatua duten finantza-tresnak, hiru urteko edo gutxiagoko epea eta BBB+ edo goragoko kreditu-sailkapena dutenak.

**Horia (3 zenbakia):** %100a itzultzeko konpromisoa dutenak, hiru urtetik bost urtera bitarteko epea eta BBB- edo BBB kreditu-sailkapena dutenak.

**Hori iluna (4 zenbakia):** %100a itzultzeko konpromisoa dutenak, bost urtetik hamar urtera bitarteko epea eta BBB- edo BBB kreditu-sailkapena dutenak.

**Laranja (5 zenbakia):** %100a itzultzeko konpromisoa dutenak, hamar urtetik gorako epea dutenak edo gutxienez kapitalaren %90 bermatzen dutenak.

**Gorria (6 zenbakia):** Gainerako finantza-produktuak.





## PREZIOAK - Prezioak erakusleihoan jartzea

Produktu guztiek, salbuespenik gabe, erakusleihoan jarri behar al dituzte prezioak?

**Arau orokor** gisa, erakusleiho batean jarritako produktuek beren prezioa erakutsi behar dute. Araudiak **salbuespenak** ezartzen ditu bitxigintza-gaietan, larrugintza-gaietan, eta, orokorrean, prezio unitarioa 601,01 eurotik gorakoa duen salgai orotan.

Gainera, saltokiek ez dute erakusleiho bateko objektuak saltzeko betebeharririk, baldin eta "esanbidez aipatzen bada objektu horiek ez daudela saltzeko edo instalazioaren edo dekoratuaren zati badira". Eta, produktu horiek saltzeko ez daudenez, ez dute preziorik izango.



## TELEFONIA MUGIKORRA - Datu pertsonalak aurreordainketa-txartelean

Eska al ditzakete datu pertsonalak aurreordainketa-txartel bat kontratatzerakoan?



Datuak Kontserbatzeko Legea onartu zenetik, telefoniako konpainiek identifikatu egin beharko dituzte aurreordainketa-txartelak kontratatzen dituzten pertsona guztiak. Gainera, legeak komunikazioen datuak urtebetez gordetzera behartzen du: jatorria, norakoa, iraupena.... baina inolaz ere ez haien edukiak.

## ARGIAREN HORNIDURA - Aurreko bezeroak zorra izatea hornidura elektrikoan

Etxebizitza bat erosten bada eta etxebizitza horren eskritoretan kargarik ez duela azaltzen bada, elektrizitatea banatzen duen enpresak bidal al dezake lehenengo jabearen zorra kontadoreari alta ematen zaionean?



Kargarik gabeko etxebizitza bat erosten duzunean, karga horiek etxebizitza hori zergapetzen duten gastuak dira, hala nola hipotekak edo benetako eskubideak (usufruktuak, eta abar). Hornidurei buruzko zorrak ez dira kontuan hartzen. Nolanahi ere, ez gara kontratu-aldaketa bati buruz ari, alta berri bati buruz baizik. Enpresa banatzaileak ezin du behartu pertsona hori aurreko titularraren zorrak ordaintzera. Konpainiak, kobratu nahi badu, benetako zordunarengana jo beharko du.



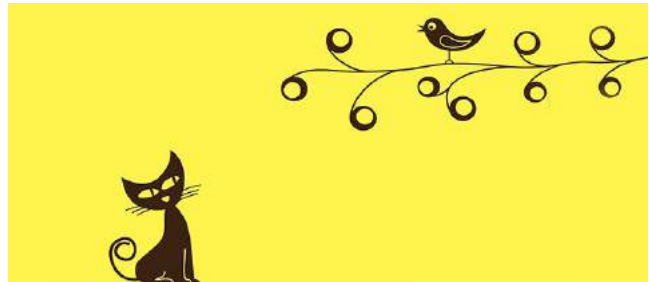
**Kontsulta iezaguzu**

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





## Katua eta hegaztiak



Abantaila harrigarriak dituzten eskaintzen publizitatea jasotzen baduzu, 1.000.000. bezeroa izateagatik sari bat irabazi duzula jakinarazten dizun mezu bat jasotzen baduzu, eta antzeko egoeretan, ez zaitzake pozak itsutu: arreta handiz jardun; zure dirua edo datu pertsonalak arriskuan egon daitezke. Gogoratu: 'inork ez du ogerlekorik ematen lau pezetaren truke'.

Ezagutzen al duzu Felix M<sup>a</sup> Samaniego alegialari arabarraren 'Katua eta hegaztiak' alegia? Gure ustez oso adierazgarria da...

### EL GATO Y LAS AVES

*Charlatanes se ven por todos lados,  
en plazas y en estrados,  
que ofrecen sus servicios, ¡cosa rara!,  
a todo el mundo por su linda cara.  
Éste, químico y médico excelente,  
cura a todo doliente;  
pero gratis: no se hable de dinero.  
El otro, petimetre caballero,  
canta, toca, dibuja, borda, danza,  
y ofrece la enseñanza  
gratis, por afición, a cierta gente.  
Veremos en la fábula siguiente  
si puede haber en esto algún engaño.  
La prudente cautela no hace daño.*

*Dejando los desvanes y rincones  
desiertos de ratones,  
el señor Mirrimiz, gato de maña,  
se salió de la villa a la campaña.  
En paraje sombrío,  
a la orilla de un río,  
de sauces coronado,  
en unas matas se quedó agachado.  
El gatazo callaba como un muerto,  
escuchando el concierto  
de dos mil avecillas,  
que en las ramas cantaban maravillas;  
pero callaba en vano,  
mientras no se acercaban a su mano*

*los músicos volantes; pues quería  
Mirrimiz arreglar la sinfonía.  
Cansado de esperar, prorrumpió al cabo,  
sacando la cabeza: -Bravo, bravo.  
La turba calla: Cada cual procura  
alejarse o meterse en la espesura;  
mas él les persuadió con buenos modos,  
y al fin logró que le escuchasen todos.  
-«No soy gato montés o campesino.  
Soy honrado vecino  
de la cercana villa:  
Fui gato de un maestro de capilla;  
la música aprendí, y aun, si me empeño,  
veréis como os la enseño,  
pero gratis y en menos de una hora.  
¡Qué cosa tan sonora  
será el oír un coro de cantores,  
verbigracia calandrias ruiseñores!»  
Con estas y otras cosas diferentes,  
algunas de las aves inocentes  
con manso vuelo a Mirrimiz llegaron:  
Todas en torno de él se colocaron.  
Entonces con más gracia  
y más diestro que el músico de Tracia,  
echando su compás hacia el más gordo,  
consigue gratis merendarse un tordo.*

*Félix María Samaniego  
(Laguardia, 1745-1801)*

zuregandik gertu

**BILBAO**

Alameda Rekalde 39 A

Tel. 94 403 15 00

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

**DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN**

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

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

**VITORIA-GASTEIZ**

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

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

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



**PERTSONA HELBURU**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**