

kontsumoBIDE

ALDIZKARIA

26.zk MAIATZA-ABUZTUA 2016

WWW.KONTSUMOBIDE.EUS

TELEFONIA ETA INTERNET KONTRATATZEA

Telefono-konpainia batekin kontratu bat sinatu aurretik kontuan izan behar dituzun jarraibideak ematen dizkizugu

IRUZURRIK OHIKOENAK INTERNETEN

Jakin zein diren Sarean egiten diren delitu nagusiak, iruzur baten biktima ez izateko

MERKATUAREN KONTROLA

Kontsumobideren ekintza nagusietako baten funtzionamendua azaltzen dizugu

ETXEBIZITZA ALOKATUKO DUZU? Zure zalantzak argituko ditugu

Martxotik aurrera, Bizilagunen gordailutu behar dituzte fidantzak errentan emandako etxebizitzaren jabeek



Sarrera

Kontsumobide aldizkariaren 26. zenbakian telefonia eta Internet kontratatzeari buruz arituko gara, bai eta hainbat gai interesgarri buruz: etxebizitza-alokairuari buruzko azken nobedadeak; Kontsumobideren Donostiako Prestakuntza Zentroan egiten ari garen "Begirunez Kontsumitu" kanpaina; eta gure ustez interesgarri gertatuko zaizkizuen beste hainbat gai.

Gainera, Interneten gehien egiten diren iruzurrak zein diren adieraziko dizugu, saihesteko modua izan dezazun.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Telefonia eta Internet kontratatzea
- › Etxebizitza alokatuko duzu?
- › Merkatuaren kontrola, kontsumo seguruagoa egiteko

13 Gaurko gaia

Iruzurrik ohikoenak Interneten

16 Prestakuntza

'Begirunez Kontsumitu' kanpaina

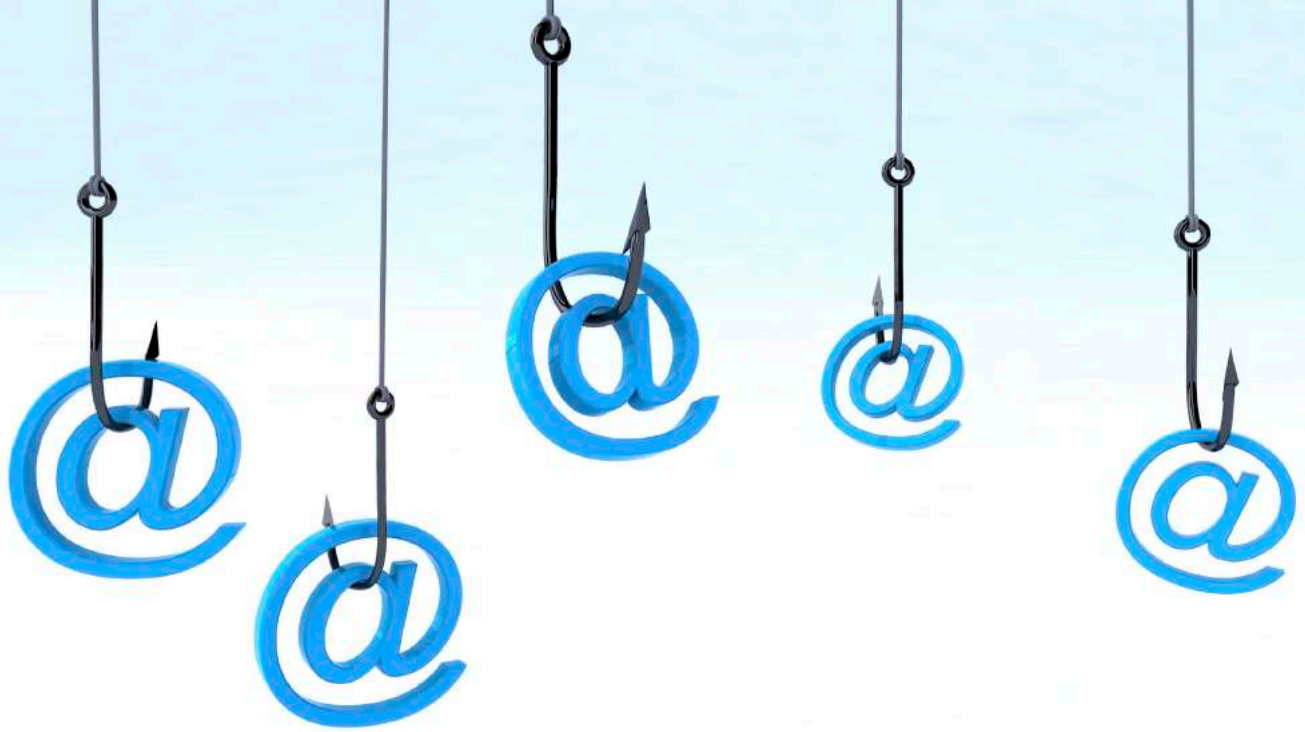
17 Araudia

Itsas garraioa

18 Kotsultak

19 Infografia

Oporretarako aholkuak



IRUZURRIK OHIKOENAK INTERNETEN

Ezagutu itzazu zeintzuk diren Sarean egiten diren delitu nagusiak

13



TELEFONIA ETA INTERNET
KONTRATATZEA

8



ETXEBIZITZA
ALOKATUKO DUZU?

10



MERKATUAREN
KONTROLA

12



ITSAS GARRAIOA

17



Kontsumo-gatazka bat daukat, zer egingo dut?

Kontsumo-gatazka baten aurrean, **kexa**, **erreklamazioa** edo **salaketa** aurkez dezakezu **kontsumo-administrazio** eskudunaren aurrean (Kontsumobide, KIUB, e.a.), kontsumitzaile eta erabiltzaile zaren heinean. 3 izapide horiek nahastu egiten ditugu askotan; eta garrantzitsua da **bereiztea**, administrazioan tratamendu desberdina ematen zaiolako bakoitzari.



Kexa: saldu diguten ondasun batekin edo eman diguten zerbitzuren batekin **ez gaudela ados** adierazteko erabiltzen da; erreklamaturako enpresarekin bestelako pretentsiorik edo asmorik izan gabe.

Erreklamazioaren bidez adierazten dugu gure **kontsumitzaile-eskubideren edo interes partikularren bat urratu dela** produktu bat erosi edo zerbitzu bat jasotzean; eta horren berri administrazio publikoari helarazten zaio. Erreklamazio baten funtsezko elementua zure pretentsioa da, hala ondasuna edo zerbitzua behar bezala eman dezatela nola hura ordeztea edo konpontzea.

Salaketaren bidez, berriz, litekeen **arau-hauste baten berri** ematen zaio **administrazio publikoari**, salatzailak bestelako pretentsio partikularrik ez duela.

Erreklamazio-orria da 3 termino horietako edozein aurkezteko modurik erraz eta eraginkorra. Gatazka sortu den establezimenduan bertan eskura liteke.

Kontsumo-neurgailuak, elektrizitatea aurreztea



Zure etxebizitzan elektrizitate-gastua murriztu ahal izateko beharrezkoa da jakitea zenbat kontsumitzen duzun, eta beraz, zenbat gastatzen duzun. Kontsumo-neurgailuak gai dira etxetresna elektriko bakoitzaren (adibidez telebista, arropa-garbigailua edo hozkailua) **elektrizitate-gastua kalkulatzeko**. Korrontehargunearen eta aparatuen artean konektatzen

dira, eta metatutako kontsumoa kWh-tan adierazten dute. Modelo batzuek kontsumo hori eurotan zenbatekoa den ere adieraz dezakete.

Elektrizitate-kontsumoa kontrolatzeko aparatu horiek **banakakoak** (etxetresna elektriko bakarrerako) edo **guztirakoak** (etxebizitza osorako) izan daitezke. Kalitate oneko kontsumo-neurgailuak gutxi gorabehera 20 eurotik gora aurki ditzakezu.

Kontuan izan **standby** (itzalita baina ez deskonektatuta) dauden elektrizitate-aparatuek elektrizitatea gastatzen jarraitzen dutela. Kontsumo-neurgailuarekin, pausagunean dauden etxetresna elektrikoaren kontsumo zehatza lor dezakezu. Gehiago aurrezteko, gailuak **desentxufatzea** gomendatzen dizugu, batez ere ez badituzu denbora luzean erabiliko.

Babestu zure pribatutasuna Interneten

Argitaratzen dugun, gure iritzia ematen dugun edo begiratzen dugun guztiari buruzko biltegi handi bihurtu da Internet. Konturatu gabe, gure informazio pertsonalaren **arrastoa** uzten dugu nabigatzen dugun, gure posta elektronikoa kontsultatzen dugun, erosketak online egiten ditugun edo sare sozialetan sartzen garen bakoitzean.

Horregatik, ezinbestekoa da gure pribatutasuna babestea eta gure datu pertsonalekin egiten dugun erabileraz jabetzea. **Babes handiagoa lortzeko eta arriskuak saihesteko**, hainbat arreta-neurri hartzea **gomendatzen** da:

1

Sare sozialetan, **konfiguratu zure argitalpenen pribatutasun-aukerak**, zuk nahi duzun pertsonak bakarrik ikus ditzaten.

2

Kontaktu batek zurekin zerikusia duen edukiren bat argitaratu badu (adibidez, argazki bat) zure baimenik gabe, **ezaba dezala eska diezaiokezu**. Azal iezaiozu informazio pertsonala babesteak duen garrantzia, eta proposa iezaiozu bere pribatutasun-aukerak berrikus ditzala.

3

Enpresei edo beste erakunde mota bati (**zozketa baten irabazle-zerrenda, herri-lasterketak**, eta abar) eman diegun informazioa kontrolatzea zailagoa da. Kasu horietan, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoak (**DPBLO**) datuetan sartzeko, datuak zuzentzeko eta ezerezteko eta datuen aurka egiteko (**ARCO**) eskubideak bermatzen ditu. Zure informazio pertsonala **gehiago ez erabiltzeko edo ezabatzeko** eska dezakezu mekanismo horren bitartez.

4

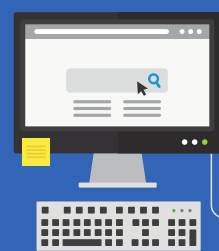
Ahaztua izateko eskubidea balia dezakezu, inprimaki baten bidez bilatzaileari zuri buruzko emaitzak ezaba ditzala eskatuz. Baina ez du web-orriko informazioa ezabatuko. Hori lortzeko, zuk nahi ez duzun informazioa agertzen den **webgunearekin harremanetan jarri** eta ezaba dezatela eskatu beharko zenuke.



Ba al dakizu *Egosurfing*-a zer den?

Pertsona gehienok, unerren batean, Internetek guri buruz zer dioen jakiteko gogoia sentitu dugu. Zure izena Sarean bilatzen duzun bakoitzean *egosurfing*-a deitzen dena ari zara egiten. *Egosurfing*-a oso baliagarria izan daiteke **gure informazio pertsonalaren kontrola** edukitzeko. Horrela, Interneten zuri buruz zer informazio agertzea nahi duzun kontrola dezakezu eta, behar izanez gero, gomendatu dizugun arreta-neurriren bat erabili.

Zuri buruz argitaratzen duzun edo duten **informazioa kontrolatuta** edukitzeko moduetako bat **alerta-sistema** bat erabiltzea da. Googlek badauka alerta-zerbitzu hori. Jakin nahi duzunari buruzko gako-hitzak sar ditzakezu alerta-sistemak bila ditzan, eta horrez gain, informazio hori zenbatean behin jaso nahi duzun ere aukera dezakezu.





Kontsumobide Instagramen



Martxoaren 15ean **Kontsumitzailearen Eguna** ospatu zen eta Kontsumobidek bere lehen irudiak argitaratu zituen Instagramen (@kontsumobide). Horrela, argazkiak eta/edo bideoak eskeitzeko sare sozial hori erabiltzen duten 400 milioitik gorako erabiltzaileekin bat egiten du.



Eguzki-izpietatik babestea

oso garrantzitsua da zure larruazala eguzki-izpietatik babestea. Eguzkitako krema **maiz** erabili behar duzu, ez soilik udan. Honako **gomendio** hauek kontuan izan ditzakezu eguzkitako krema nola eta noiz erabili behar duzun jakiteko:

✳ Ipini eguzkitako krema larruazal lehorren gainean, eguzkitan jarri baino **30 minutu lehenago**.

✳ Hondartzan edo igerilekuan, **bainatu ondoren**, ipini berriro babesgarria.

✳ Krema azken aldiz ipini duzuketik **bi ordu** igaro ondoren eguzkitan jarraitzen baduzu, ipini berriro krema.

✳ Eguneko ordu nagusietan saia zaitez eguzkitan **ez jartzen**.

✳ **Egun lainotuetan** ere babesgarria ipini behar duzu. Eguzki-izpien eraginak zure larruazalera iristen dira ikusten ez dituzun arren.



✳ Eguzkitan jartzen zaren **lehen aldietan**, denboraldi hasieran, behar duzuna baino babes handiagoko babesgarria erabili.

✳ Izan arreta berezia eguzkiarekiko **sentikorragoak** diren zure gorputz-atalekin: aurpegia, lepoa, sorbaldak, eskotea, eskuak eta oinbularrak.

✳ Babestu **ezpainak eta ilea** produktu espezifikoekin.

✳ **Haurrei** indize handiko eguzki-babesa ipini.

Leihoak eta energia-efizientzia

Etxean tenperatura atsegina eta egonkorra ez da soilik lortzen berogailua etengabe erabiliz. Etxebizitzaren isolamendu egokia ere oso alderdi garrantzitsua da. Gaizki isolatutako etxebizitza batean **beroak** hainbat lekutatik **ihes egin dezake**: leihoak, ateak, pertsiara-kaxak eta abar.

Beraz, **isolamendu** txar batek energia-kontsumo handiagoa dakar, neguan tenperaturari eustea askoz zailagoa izango delako, eta etxebizitza lehenago hoztuko delako.

Leiho bat modu egokian isolatzeko, kontuan izan behar

dira beiraren kalitatea eta markoaren arotzeria mota. **Kristal bikoitzeko edo leiho bikoitzeko** sistemek berogalera ia erdira murrizten dute kristal arruntekin konparatuz gero. Gainera, kondentsazioa eta aire-korronteak murrizten dituzte.

Arotzeriarako, aluminioa edo burdina bezalako materialak **ez dira gomendagarriak**, eroankortasun termiko handia dutelako, eta hotza edo beroa oso erraz igarotzen direlako. Tenperatura-transmisio hori saihesteko, **zubi termikoaren haustura duten arotzeriak** erabiltzea gomendatzen da,

markoaren barnealdearen eta kanpoaldearen artean material isolatzailea daukatelako.



Plastikozko tupperraren erabilerak

Elikagaiak jasotzeko ontziak, barnean jasoko duten produktuaren arabera diseinatu dira. Tupperrak urte asko daramatza kontsumitzaileen etxeetan, eta garrantzitsua da modu egokian erabiltzea arriskuak saihesteko. Ontzi mota horrek **hainbat ikono** ditu, zertarako eta nola erabili behar diren adierazten dutenak. Kontuan izan tupper batek ez duela nahitaez erabilera guztietarako egokia izan behar.

Elikagaietarako egokia



Izozkailurako egokia



Ontzi-garbigailurako egokia



Mikrouhin-laberako egokia



Esanahi berdina duten hainbat ikono aurki ditzakezu. Adibidez, ontzia mikrouhin-laberako egokia dela irudikatzen duen ikono desberdinak erabiltzen dira:



Ontzian ez bada ikonorik agertzen, esan nahi du **ez dela egokia elikagaiak edukitzeko**.

Garrantzitsua da tupperra tapa itxita dagoela **ez berotzea**, horrela bere edukia berotzerakoan sor daitezkeen zipriztinen arriskua saihestuko duzu. Helburu horrekin, tupperren modelo

batzuek **tapoi bat daukate tapan**. Tapoi horrek irekita egon behar du mikrouhin-labearen sartzen denean. Horrela, ontziaren barnealdeak **"arnasa har"** dezake eta aurretik adierazitako arazoak saihesten ditu.

Ez baduzu tupperra marratu nahi, **espartzuaren zati bigunarekin** garbitu behar duzu. Ontzi-garbigailua ere aukera ona da, ontzia garbiketa mota horretarako egokia baldin bada. Orbanik zailenak ezabatzeko (adibidez tomate-saltsa), **bikarbonatoarekin** garbi daiteke. Ura bikarbonatoarekin sartu behar duzu tupperraren barnean, gauean bere horretan utziz eta hurrengo goizean garbituz.

TELEFONIA ETA INTERNET KONTRATATZEA

Telefonia- eta Internet-zerbitzuak modu erosoan kontratatu daitezke konpainiaren merkataritza-establezimenduetan, haren webgunearen bitartez edota telefonoz. Hala eta guztiz ere, arreta handiz aztertu behar dituzu egiten dizkizuten eskaintzak, eta pausoa eman aurretik kontratazio-baldintzak ondo berrikusi behar dituzu.



Kontsumobideren 2015eko Memorian bildutako datuen arabera, telekomunikazio-sektorea **erreklamazio gehien jasotzen dituen sektorea** da. Kontsumo-bulegoen bitartez (Kontsumobide, Kontsumitzaile Elkarteak eta KIUB) izapidetu diren 21.221 erreklamazioetatik, **%37,28** sektore horretara bideratu dira. Kontsumitzaileek erreklamatzeko adierazten dituzten arrazoiaren artean, **fakturazioa eta kontratuaren/ eskaintzaren ez-betetzea** nabarmentzen dira.

Sor daitezkeen arazoak prebenitzeko modu erraz bat eskaintako zerbitzuen baldintzak **arreta handiz balioestea** da, batez ere telefono-konpainia batek helburu komertziala duen dei bat egiten duenean. Hainbat kasutan kontsumitzailea bera da konpainiarekin harremanetan jartzen dena, eskaintzei buruzko informazioa eskuratu ondoren (Interneten, publizitatearen eta abarren bitartez).

Konpainiak aurrez abisatu gabe **dei egiten badizu**, edozein eskaintza onartu baino lehen lasai **balioetsi** behar duzu. Gogoan izan: eskaintza onartzen baduzu **kontratua idatzita edo edozein euskarri iraunkorretan** (faxa, e-maila edo SMS) bidali behar dizute. Gainera, zure adostasuna idatzita (papera, e-maila, faxa edo SMS) bidali ondoren bakarrik izango da loteslea kontratu hori.

Erreklamatu behar dituzun gastuak

Inolako zerbitzurik egin ez badizute ere, hainbat konpainiak **"kudeaketa-gastuak"** deitutakoak kobratzen dituzte kontratazio bat egiten duzunean eta kontratuan atzera egitea erabakitzen duzunean. Kasu horretan ez dizute ezer kobratu behar, eta kopuru hori erreklama dezakezu.

Baja hartzen duzunean, zerbitzua bertan behera uzten den eguneraino fakturatutako zenbatekoa bakarrik kobratu behar dizute, eta **inoiz ere ez hilabete osoa**. Hala egin badute, erreklamatu egin behar duzu.

Erreklamatzeko baduzu, **erreferentzia-zenbakia eskatu eta gorde** ezazu

Eskatu duzun zerbitzuetakoren batean ez badizute alta eman, **kontratuaren ez-betetzeagatik atzera egin** dezakezu. Atzera egiten baduzu eta konpainiak, adibidez, telefono finakoaren instalazio-gastuak kobratzen badizkizu edo iraunkortasuna ez betetzeagatik penalizazio bat ezartzen badizu, erreklamatu egin behar duzu.



Konpainiek egindako tarifa-aldaketa

Telefono-konpainiek beren **tarifak alda ditzakete** (telefonía finkoa, mugikorra eta Internet), baldin eta **hilabeteko aurrerapenarekin** abisatzen badute. Kasu horretan, konpainiatik joatea erabakitzen baduzu, kontratuan atzera egiteko eskubidea duzu, eta iraunkortasuna baldin baduzu ere ez dizute penalizaziorik kobratu behar. Eskubide horrek **ez ditu barnean hartzen** finantzatutako terminalak ezta lapurreta edo hausturagatiko babes-aseguruak ere. Azken kasu horretan, kontratua suntsiaraztea erabakitzen baduzu, geratzen diren epeak kobratu ahal izango dizkizute.

Helbidez aldatzea

Helbide berrian ez badaukazu nahikoa estaldura edota aurreko helbidean zeneukan linearen lekualdaketa ezin bada egin, baliteke zure konpainiak beste telefono-zenbaki batekin **kontratu berri** bat eskaintzea. Ez bazaizu interesatzen eta baja ematea erabakitzen baduzu, kontratuaren ez-betetzeagatiko **penalizazioa** kobratu ahal izango dizute, betiere iraunkortasuna baldin badaukazu. ■

Kontratazio bat ezereztea

Kontratatu ondoren damutzen bazara, **14 egutegi-egun** dituzu ezerezteko, betiere **zerbitzua ez bada hasi**. Kontratua sinatu duzun unetik zenbatu behar dituzu egunak. Kontuan izan denbora gutxi duzula atzera egiteko.

Zerbitzua kontratatuta daukazula denbora daramazunean, baja hartu dezakezu **edozein unetan**, iraunkortasun-kontratua baldin badaukazu ere. Kasu horretan, kontuan izan behar duzu operadoreak penalizazio bat eskatu ahal izango dizula konpromisoa ez betetzeagatik. Kontratazio bat egin aurretik penalizazioaren zenbatekoa jakitea komeni da.

Aholkuak

- Jaso ezazu, aldeztu aurretik, kontratatuko duzun zerbitzuaren ezaugarriei buruzko **informazioa**.
- Har ezazu behar duzun denbora guztia pentsatzeko, eta telefonoz dei egin badizute **eskatu baldintzak idatzita** bidaltzeko.
- **Gorde ezazu beti** kontratatutako duzun zerbitzuaren **publizitatea eta hari lotutako dokumentazio guztia**: fakturak, kontratua eta operadorearekin izan dituzun mezuak.
- Kontratazioaren ondoren, konpainiak **kontratuaren kopia** bat bidali behar dizu kontratuaren baldintzekin. Ez baduzu jasotzen, exijitu eta gorde ezazu.
- Eramangarritasun bat egiterakoan, egiazta ezazu zure egungo konpainian **iraunkortasuna** ote daukazu.
- Gogoan izan eskubidea duzula **eramangarritasuna** lanegun bateko **epean** egin dezaten.

ETXEBIZITZA ALOKATUKO DUZU?

Zure zalantzak argituko ditugu



Zure etxebizitza alokatzeko asmoa baduzu, jakin ezazu martxoaz geroztik etxebizitzaren jabeek alokairuen fidantzak Bizilagun zerbitzuan gordailutu behar dituztela. Artikulu honetan, hau eta beste hainbat alderdi garrantzitsu ere azalduko dizkizugu etxebizitza segurtasun handiagoarekin alokatzeko.

Joan zen martxoaren 29an, fidantzak jartzeari eta Euskal Autonomia Erkidegoko Hiri Finken Errentamendu Kontratuen Erregistroari buruzko martxoaren 15eko **42/2016 Dekretua** argitaratu zen EHAAn. Arau horren arabera, etxebizitza edo merkataritza-lokal izatera bideratutako higiezinaren jabeek alokairuen **fidantzak Bizilagun zerbitzuan gordailutzera** behartuta daude. Bizilagun Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu publikoa eta doakoa da, eta etxebizitzaren alorrean informazioa eta bitartekaritza eskaintzen du.

2015eko irailaren 26tik 2016ko martxoaren 29ra arte egin diren kontratuetan, errentatzaileek 3 hilabeteko epea dute diru-gordailu hori egiteko.

Martxoaren 30etik aurrera egin diren kontratuetan, hilabeteko epea dute fidantza gordailutzeko. Ondoren, fidantzaren gordailu-ordezkatzearen kopia eman beharko diote lokala edo etxebizitza errentan hartu duen pertsonari hilabeteko epearen barruan. Dekretuak ez du eraginik 2015eko irailaren 26a baino lehen sinatu diren kontratuetan.

Fidantza **epetz kanpo** entregatzen bada, lokal edo etxebizitzaren errentatzaileek **errekargu** bat izango dute eta **isun bat ordaindu** beharko dute gainera.

Behin kontratua amaitu denean, errentatzaileak eman zuen fidantza itzultzea eskatu ahal izango du etxebizitza alorreko lurralde-ordezkaritzan.

Kontuan hartu beharreko beste hainbat alderdi

Kontratuaren iraupena

Errentatzaileak eta errentariak **nahi duten iraupena** emango diote errentamenduari. Iraupen hori hiru urtetik beherakoa bada, kontratuaren azken eguna iristen denean kontratua nahitaez luzatuko da. Urteka luzatuko da errentamendua gutxienez hiru urteko iraupenera iritsi arte. Hala ere, errentariak errentatzaileari adierazten badio, gutxienez hilabeteko aurrerapenarekin, **ez duela kontratua berritu nahi**, ez da berrituko. Horrela ezartzen du Hiri Errentamenduaren Legearen 9. artikulua, 2013ko ekainaren 6tik aurrera sinatutako kontratuekin. Data hori baino lehenago sinatutako kontratuetarako luzamenduaren gutxienera iraupena 5 urtekoa da.

Kontratua ezereztea

Errentan dagoenak etxebizitzatik joatea erabakitzen badu, gutxienez ere sei hilabete igaro ondoren, errentatzaileari idatziz jakinarazi beharko dio bere asmoa **gutxienez ere hilabeteko aurrerapenarekin**. 2013ko ekainaren 6tik aurrerako kontratuetan, legeak kalte ordaina jasotzeko aukera ematen dio jabeari errentariak kontratua betetzeari uko egiten badio. Kalte ordain horretan honako hau hartuko da kontuan: errentariak jabeari hilabete bat ordaindu beharko

dio alokairu-aldia osatzeko falta den urte bakoitzeko. Urtetik beherako alokairu-aldietan, falta diren hilabeteen zati proportzionala ordaindu beharko du.

Errentatzaileak bere etxebizitza nahi du

Egoera horren aurrean, errentariak eskubidea du etxebizitzan bizitzeko lehen urte osoan. Kontratua ez da nahitaez luzatu beharko baldintza hau betetzen bada: lehen urtea igaro ondoren, jabeak errentariari jakinarazten badio **etxebizitza** bizitoki iraunkor gisa **erabili behar duela**, beretzat edo lehen mailako odolkidetasunezko edo adopzioagatik bere ahaideentzat. Jabeak bere ezkontidearentzat ere eska dezake etxebizitza, banatze-epai, dibortzio-epai edo ezkontza-deuseztasuneko epai irmoaren kasuan. Jakinarazpen hori etxebizitza beharko den eguna baino **bi hilabete lehenago** egin behar da.

Lehentasunez eskuratzeko eskubidea

Errentatzaileak etxebizitza saltzea eta pisuaren jabe izateari uztea erabakitzen badu, errentariak **lehentasunez erosteko eskubidea** izango du, pisua erosteko asmoa duen beste edonork baino lehenago erostekoa, hain zuzen ere. Hala ere, errentariak eskubide horri uko egiteko aukera erea badauka, jabearekin adostuta. ■

Alokatu baino lehen kontuan izan beharreko gomendioak

- Kontratua **ondo irakurri**, sinatu baino lehen.
- Pazientzia izan behar duzu eta **akordioak** lortzen eta baldintzak modu adeitsuan **ituntzen** saiatu behar duzu.
- **Ez zaitetz arinegi ibili**. Zure egoera ekonomikorako pisurik komenigarriena bilatu behar duzu. Jarri gehieneko prezio bat, errenta ordaintzeko gaitasuna ziurtatzeko.
- Pisuak espero daitezkeen **gutxienera ezaugarri** jakin batzuk izan behar ditu, kokapenari, zerbitzuei, orientazioari, neurriei, eta jakina, alokairuaren prezioari dagokienez.





Merkatuaren kontrola, kontsumo seguruagoa egiteko

Merkatuaren kontrola Kontsumobideren **ekintza-ardatz nagusietako bat** da. Jarduera honen helburua ondorengoa da: kontsumitzaileen eskura jarritako produktuek eta zerbitzuek indarrean dagoen legediak ezarritako etiketa-, informazio- eta segurtasun-baldintzak betetzen ote dituzten aztertzea.

Eremu horretan honako jarduera hauek aurreikusten dira:

Ikuskapen- eta kontrol-kanpainak

Hainbat arrazoi direla-eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio kopurua, arazoan detekzioa, normalizazio-premiak eta abar) **berariaz kontrolatzeko** hautatzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen edota merkataritza-praktiken inguruan programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

2015. urtean hainbat ikuskapen-kanpaina egin ziren: zoru-klausulak hipoteka-bermea duten mailegu-kontratuetan; nutrizio-deklarazioa eta propietate osasungarrien deklarazioa duten elikagaiak; kontratu aurreko informazioa telefonia-zerbitzuetan; iruzurrezko jardunak arrainen eta eztiaren merkaturatzean; laktosarik gabeko esnea; eta abar.

Identifikatzea, geldiaraztea eta merkatutik kentzea

Kontsumitzaileen osasunarentzat edo segurtasunarentzat **arriskutsuak** izan daitezkeen produktuak identifikatzea, geldiaraztea, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea. 2015. urtean 2.951 alerta jaso ziren guztira. Euskadin hainbat produkturen **9.216 ale erretiratu ziren merkatutik**: material elektrikoa, jokoak eta jostailuak eta produktu kimikoak, besteak beste.

Kontsumobidek 2015. urtean egindako ikuskapenen guztizko emaitza **4.017 jardun** izan dira. Horien barnean hartuta daude kanpainen ondoriozko ikuskapen-jardunak nahiz programatu gabeko jardunak. Azken horiek batez ere salaketen, erreklamazioen, SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Erregulatzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatuta egindako jardunen, produktu irregularren agerpenaren eta/edo autonomia-erkidegoen arteko inhibizio eta komunikazioen ondoriozkoak dira. ■

Alerta duten produktuen zerrenda
Kontsumobideren webgunean
kontsulta dezakezu:
www.kontsumobide.eus

IRUZURRIK OHIKOENAK INTERNETEN



IKTen (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien) erabilera urtero handitzen ari da. Euskadin, herritarren %78 **maiz** sartzen da Interneten, Estatistikako Institutu Nazionalak (EIN) "Etxeetan Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien ekipamenduari eta erabilerari" buruzko azken inkestan ateratako datuen arabera.

Hiperkonektatuta dagoen gizarte honetan, arriskuak munduko edozein tokitatik etor daitezke. Ertzaintzaren datuen arabera, 2015. urtean **Internet bidez egindako delituen %85 maialak izan ziren**. Delitu hau **arruntena** da, eta nortasun-ordezkatzea iruzurrak egiteko biderik ohikoena da.

Iruzurrak gehienetan, **posta elektronikoaren** bitartez egiten dira. Iruzur-arriskurik handiena duen bitartekoa da posta elektronikoa. Sare sozialak, ordea, informazioa lortzeko erabiltzen dira.

Ertzaintzaren Informazio Teknologikoetako Delituen Atal Nagusiaren (SCDTI) ustez "**erabateko segurtasuna ez da existitzen**, baina arreta pixka batekin ibiliz gero zaila da iruzur baten biktima izatea".





Ertzaintzaren Informazio Teknologikoetako Delituen Atal Nagusiak (SCDTI) **bi iruzur-egoera orokor** planteatzen ditu. Bien arteko desberdintasun nagusia iruzur-egileak bere gain hartzen duen rolean datza.

Iruzur-delitua saltzen duenak egiten duenean

Deliturik arruntena honako hau da: iruzur-egileak artikulu bat eskaintzen du, **biktimak ordaindu egiten du eta ez du inoiz jasotzen**. Ertzaintzak adierazi duenez, delitu hori egiteko modu landuenetako bat da biktima engainatzea nazioarteko diru-igorpen enpresa ezagun baten bidez **transferentzia** bat egin dezan.

Zehazki, artikulu garesti bat eskaintzen da eta erosteko interesa adierazi duen biktimari ustezko erosketa egiteko nahikoa ahalmen ekonomikoa duela frogatzeko exijitzen zaio. Horretarako, biktimari eskatzen dio produktuaren guztizko zenbatekoaren balioa duen transferentzia bat egiteko **konfiantzazko norbaiti** (familia edo adiskideak), diru-bidalketarako webgune ezagun baten bitartez. Biktimak eskaintza onartzen duenean eta transferentzia egiten duenean, eragiketaren frogagiria bidali behar du. Frogagiri horretan **balidazio-kode** bat agertzen da, eta herri askotan kode horrekin dirua kobra daiteke (beste pertsona baten izenean badago ere).

Iruzur-delitua erosten duenak egiten duenean

Kasu horretan, deliturik arruntena honako hau da: **biktimak artikulu bat bidaltzen du** eta iruzur-egileak **ez dio ordaintzen**. Adibidez: biktimak produktu bat saltzen du, eta iruzur-egileak saltzaileak eskatutako **prezioa gainditzen duen** kopurua duen txeketa bat bidaltzen dio. Biktimak, saltzaileak, txeketa bankuan sartzen duenean, bankuak diru hori aurreratzen dio, baina oraindik ere txeketaren benetakotasuna egiaztatu behar du. Une horretan iruzur-egileak biktimari eskatzen dio sobera ordaindu duen dirua bere bankuan sartzeko. Biktimak hori egitea onartzen badu, iruzurra gauzatu da dagoeneko, eta 15 egun igaro ondoren bankuak adierazten dio txeketa faltsua dela eta **dirua erretiratzen dio**.



Nortasun-ordeztea iruzur egiteko modu arruntenetarikoa da. Erabil daiteke **arrazoi pertsonalekin** (ligatzea, jazartzea, iraintzea, eta abar) eta baita **etekin ekonomikoa** lortzeko ere, adibidez, beste pertsona baten izenean erosketak egiteko.

Enpresak ere metodo horren biktima izan ohi dira, eta posta elektronikoa da haien nortasuna ordezteko bitartekorik ohikoena.

Iruzur-egileak **e-mail bat** bidaltzen du **esteka batekin**, eta bertan adierazten da leku horretan dokumentu batzuk aurkituko dituztela (fakturak, adibidez). Esteka horrek Interneteko zerbitzari batera eramaten du. Zerbitzari hori **itxuraz** beste zerbitzari batzuen **berdina da**, adibidez Google Drive edo Dropbox. Web-orri faltsuak **erabiltzaile-izen bat eta pasahitza** eskatuko ditu. Biktimak bi horiek sartzen baditu, iruzur-egileak bere gakoak eskuratuko ditu eta haren posta elektronikorako sarbidea ahal izango du.

Era berean ohikoa da webgune ezagunen nortasuna ordeztea, **oso antzekoak diren izenak edo diseinuak** erabiliz. Ertzaintzaren Informazio Teknologikoetako Delituen Atal Nagusiak adierazi du azkenaldi honetan **karaktere zirilikoak** erabiltzen ari direla URL helbide faltsuak sortzeko. Karaktere horiek mendebaldeko herrialdeetako alfabetoaren letren antzekoak dira, baina hainbat diferentziarekin, eta erraza da ikusmena engainatzea.



Zer egin behar dugu iruzur baten biktima izan garenean?

Lehen urratsa delituaren froga guztiak biltzea izango da, frogak desagertu baino lehen. Ondoren, egokiena da delitua ahal bezain laster **salatzea**, pertsonalki eta eskura dauden **froga guztiekin**.

Kontsumitzaileek oso ondo dakite hori: Kontsumobidek urtearen hasieran egindako galdeketa batean **inkestatu**en %99k adierazi dute Ertzaintzara joko luketela ziberdelitu baten biktima izanez gero.

Nola bereiz daitezke webgune seguruak direnak eta seguruak ez direnak?

Zerbitzari seguru batean dauden orrien URL honela hasten da: **https://**. Amaierako "S" letrak, eta itxitako giltzarrapo batek, adierazten dute ordainketa seguru dela. Itxitako giltzarrapo bat pantailaren behe-eskuineko

angeluan agertzen bada, horrek ere segurtasuna adierazten du. Giltzarrapoa irekita badago, ziurrenik webgunea ez da seguru izango.

Bisitatzeko ari garen **webgunearen ospea** adierazten duten hainbat osagarri ere egon badaude, nabigatzaileetan ipintzen direnak. Adibidez, Firefoxerako WOT pluginak webgune baten ospea semaforosistema baten bitartez adierazten du. Sistema ez da %100ean fidagarria, beste erabiltzaile batzuen balorazioak ere adierazten dituelako eta haietan oinarritzen delako. Hala eta guztiz ere, **lagungarria da susmoak argitzeko** eta webgune baten segurtasunari buruzko lehen iritzi bat emateko.

Interneten webgune horri buruzko informazioa bilatzea ere oso lagungarria izan daiteke. ■

PASAHITZ SEGURUAK: BEHARREZKOAK EZ DIREN EZUSTEKOAK SAIHESTU



Segurtasuna areagotzeko eta zure datu pertsonalak lapurretetatik babesteko, oso garrantzitsua da pasahitz seguruak sortzea.

- Erabili **pasahitz luzeak**, maiuskulak, minuskulak, zenbakiak eta sinboloak dituztenak.
- Ez erabili informazio pertsonala ezta hitz arruntak ere.
- Erabili **pasahitz desberdinak** zure online-kontu bakoitzerako. Egia da zaila izan daitekeela guztiak gogoratzea; baina kasu horretan pasahitz berdina erabil dezakezu aldaketa txiki batzuekin. Aldaketa hauek erabiliko duzun kontuaren arabera izan daitezke: Facebook, Gmail, Twitter, eta abar.
- **Aldatu** pasahitzak noizean behin.
- Ez utzi pasahitzak begi-bistan.
- Ez idatzi pasahitzak ordenagailu publikoetan edo WiFi-sare publiko bat erabiltzen duzunean.

'Begirunez Kontsumitu' kanpaina

Kanpainaren helburua ondorengoa da, gazteen artean kontsumoari buruzko jarrera kontzienteak, kritikoak eta arduratsuak modu entretenigarrian sustatzea.



Kontsumo arduratsua kontsumitzailearen premia eta arduetako bat da. 'Begirunez Kontsumitu' kanpainaren helburua da ikastetxeetara bertaratzeko eta ikasleei kontsumo kritikoagoa, kontzienteagoa eta arduratsuagoa izateko **jakintzak, trebetasunak eta jarrerak** bereganatzeko jarduerak eskaintzea.

Kanpaina hori Kontsumobideren prestakuntza-eskaintzaren barnean dago. Parte-hartzaileek **bi gai desberdinen artean** aukeratu dezakete: *Begirunez Kontsumitu* eta *Elikadura Iraunkorra*.

Jarduera bakoitza **3 saiotan** banatzen da: lehen bi saioak ikastetxean egiten dira, eta hirugarrena Donostiako Kontsumobideren Prestakuntza Zentroan. Bertan **kontsumoari buruzko tailer praktikoa** antolatzen dira.

Kanpaina Gipuzkoako Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetako ikasleei zuzenduta dago. Saioen datak eta ordutegiak ikastetxearekin adosten dira.

Joan zen urtarrilean Hondarribiko Talaia BHI ikastetxean egin zen, eta guztira 25 ikaslek hartu zuten parte. Talaia BHIko irakasleek positiboki balioetsi zuten saioak modu **dinamikoan** egitea, eta interesgarria iruditu zitzaizkien jarduerak

saio bakarrean ez biltzea. Lezo BHI ikastetxeak ere parte hartu du, eta tailerren metodologia azpimarratu dute: "**Praktikan** oinarritzea, eta ez teoriarik, ikasleentzat interesgarriagoa da eta **arreta handiagoa** jartzen dute".

Kanpaina martxan jartzeaz geroztik, Donostiako Kontsumobideren Prestakuntza Zentroko langileak Gipuzkoako hainbat ikastetxetara joan dira (Irun, Hondarribia, Urretxu, Beasain eta Zarautz, besteak beste). Orain arte, parte hartu duten **ikastetxeen %90ek** esperientzia errepikatzeko asmoa adierazi dute.

Datozen edizioetan, gai berriak jorratuko dira, Kontsumobiden lantzen diren arlo ezberdinetan oinarrituta. Datorren 2016/17 ikasturterako kanpaina gai berri bat lantzeko asmoa dago: *Publizitatea eta Kontsumoa*. ■



Izen-ematea

Tel.: 943 02 25 90

Helbide elektronikoa:

formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Kanpaina honi eta Kontsumobideren gainerako prestakuntza-eskaintzari buruzko informazioa honako helbide honetan lor dezakezu:
www.kontsumobide.eus

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 1177/2010 Erregelamendua (EB), 2010eko azaroaren 24koa, itsasoz eta bide nabigagarrietatik bidaiatzen duten bidaiarien eskubideei buruzkoa

Ezagutu itsas garraioari dagokionez dituzun eskubideak

Europar Batasunean itsasontziz bidaiatuz gero, portutik ateratzen zarenean nahiz portura iristen zarenean balia ditzakezun hainbat eskubide dituzu.

2012ko abenduaz geroztik honako erregelamendu hau aplikatu da: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 1177/2010 Erregelamendua (EB), 2010eko azaroaren 24koa, itsasoz eta bide nabigagarrietatik bidaiatzen duten bidaiarien eskubideei buruzkoa. Erregelamendu horrek kontsumitzaileen eskubideak **indartzen** ditu, bereziki desgaitasunak eta/edo mugikortasun urria dituzten pertsonen eskubideak.

Zehazki, Erregelamenduak honako eskubide hauek hartzen ditu barnean:

- **Informaziorako eskubidea.** Bidaia atzeratzen edo ezerezten bada, bidaiariek aurreikusita zegoen irteera-ordutik 30 minutu igaro baino lehen informazioa jasotzeko eskubidea dute.

- **Bereizkeriarik gabeko kontratu-baldintzetarako eskubidea.** Pertsona orok du zuzeneko nahiz zeharkako bereizkeriarik ez jasateko eskubidea.

- **Laguntzarako eskubidea.** 90 minututik gorako atzerapenaren edo ezereztearen kasuan, ahal den neurrian janaria eta edaria eskainiko da. Gaua igaro behar bada, ostatua eskainiko da doan, ezerezte edo atzerapena baldintza meteorologikoen ondorio denean salbu.

- **Bidaia ezerezten denean edo irteteko atzerapena dagoenean, garraio alternatiborako eta diru-itzulketarako eskubidea.** 90 minututik gorako atzerapenaren edo ezereztearen kasuan, txartelaren dirua itzuli eta azken helmugara itzultzeko zerbitzua doan eskainiko da.

- **Azken helmugara iristerakoan atzerapena badago, txartelaren prezioaren kalte-ordainketa partzialerako eskubidea.** Txartelaren prezioaren %25 edo %50 izango da

atzerapen-orduen kopuruaren arabera (betiere 90 minutu baino gehiago badira), atzerapena baldintza meteorologikoen ondorio denean salbu.

- **Garraiolarietara eta exekuzio-erakunde nazionalerako erreklamazioak aurkezteko eskubidea.** Zerbitzua egin den edo egin behar zen egunetik zenbatzen hasi eta bi hilabeteko epean jarri behar da erreklamazioa.

- **Desgaitasunak eta/edo mugikortasun urria duten pertsonen eskubideak.** Garraiorako sarbidea, kostu gehigarririk gabe eta gainerako bidaiarien baldintza berdinetan. Pertsona horiek, gainera, doako laguntza berezi baterako eta kalte-ordaina jasotzeko eskubidea izango dute mugikortasun-ekipamendua galduz gero edo kalteak jasanez gero.

Salbuespenak

Arau hori ez zaie aplikatzen honako hauei: 12 bidaiari edo gutxiago garraiatzen dituzten ontziei; 3 tripulazio-kide baino gehiago ez dituztenei; 500 metrotik beherako distantziak (noranzko batean) egiten dituztenei; ostatu-instalaziorik ez dutenei edota gaueko egonaldiak ontzi barnean bi gau baino gehiago ez direnean; eta azkenik, ontzi historiko gehienei. ■





ETXEBIZITZA EROSTEA - Zoru-klausulak

Nire hipoteka gainbegiratu dut eta zoru-klausula bat dauka. Zer egingo dut?

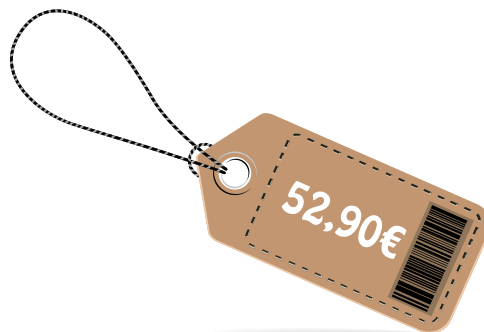


Lehenik eta behin, zure **hipoteka-kontratua gainbegiratu** behar duzu, eta gardentasunaren eta informazio argiaren irizpideak betetzen dituen aztertu. Uste baduzu ez dela hala eta ikusten baduzu zure kontratuak abusuzko zoru-klausula bat daukala, zoaz zure banku-erakundera eta aurkeztu erreklamazio bat zure kontratuaren zoru-klausularen deuseztasuna eskatuz.

PREZIOAK - Produktuen edo zerbitzuen BEZa

Produktuaren aldamenean jartzen zuena baino gehiago kobratu didate, etiketan prezioa BEZa gabe adierazita zegoela alegatuz; zuzena al da hori?

Ez. **Iragartzen den prezioa** beti produktuaren edo zerbitzuaren guztizkoa dela ulertzen da. Beraz, prezio guztiak BEZa barne dutela adierazi behar dira.



TINDATEGIAK - Kalteen kuantifikazioa zerbitzu bat gauzatzen denean

Gona bat eraman nuen tindategira eta hondatuta geratu zen, tindategiak berak aitortzen duen moduan, erabilitako garbiketa-makinako matxu-ra bat zela-eta. Establezimenduak 180 euro eskaini dizkit; eskaintza hori arrazoitzen duen peritu-txostena exijitu al dezaket?

Zerbitzua egin baino lehen, kontsumitzaileak eta tindategiak, ados jarrita, itun dezakete zerbitzuaren xede izango den jantziaren **aurretiazko balorazioa**. Nahitaez betetzeko ituna izango litzateke bi alderdientzat jantzien narriadura- edo galera-kasuetan. Horregatik, balioespen hori frogagirian berariaz jaso behar da benetan aplikatzeko.

Ez badute balioespen hori egin, legeak ezarritako bidetik eskatu behar da kalte-ordaina. Kasu horretan, jasotako eskaintza ez onartzeko erabakia justifikatzen duen nolabaiteko froga erakutsi behar du kontsumitzaileak, eta kalteak oinarritutako irizpide baten arabera balioetsi (bai jantziarenak, bai moralak).



Kontsulta iezaguzu

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

Oporretarako aholkuak



Bidaiatzeko garaian, informazio ona edukitzea funtsezkoa da arazorik ez izateko. Hona hemen gomendio batzuk bidaia egin aurretik:



1 Konparazioa

Konparatu eskaintza desberdinak eta aztertu publizitate eta informazio guztia



2 Erne!

Erne ibili susmagarriak izan daitezkeen eskaintza erakargarrieekin



3 Dokumentuak

Gorde kontratu-harremana egiaztatzen duen dokumentazio guztia (aurrekontua, fakturak, publizitatea, eta abar). Loteslea da



6 Atzerria

Bisitatu nahi duzun herrian Espainiak duen Enbaxadaren edo Kontsulatuaren telefono-zenbakia eta helbidea eraman



5 Kontratua

Exijitu kontratua idatziz edota jasota geratzea ahalbidetzen duen beste edozein bitartekoz ematea



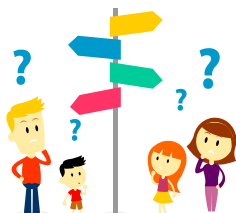
4 Erreferentziak

Bidaia bat agentzia batekin kontratatzen baduzu, ziurtatu erreferentzia onak dituela eta, ahal izanez gero, Kontsumo Arbitrajeko Sistemari atxikita dagoen agentzia bat aukeratu



7 Roaming

Zure telefonia mugikorreko operadoreak ahots-zerbitzurako nahiz datu-trafikorako dituen roaming-tarifei buruzko informazioa jaso



8 Erreklamazioa

Aldez aurretik jakin zer erreklamazio-bide dituzun zure eskura



zuregandik gertu

BILBAO

Alameda Rekalde 39 A

Tel. 94 403 15 00

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



PERTSONA HELBURU

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO