



GIZARTE-BONU ELEKTRIKOA

Nork eska dezakeen eta nola egin behar duen erakusten dizugu

ELKARLANEKO KONTSUMOA

Ezagutu itzazu fenomeno honen abantailak eta desabantailak

ABUSUZKO KLAUSULAK

Zer dira? Nola erabakitzen da abusuzkoa den? Azalduko dizugu!



HOTZEZ ZAUDE BEROKUNTZA JARRITA?

Garrantzitsua da etxebizitza ondo isolatzea: energia aurreztuko duzu, eta fakturan nabarituko duzu

Sarrera

KontsumoBIDE aldizkariaren 31. zenbakian, honako gai hauei buruz hitz egiten dugu: elkarlaneko kontsumoaz, laguntza teknikoa emateko zerbitzuez, abusuzko klausulak hautemateko moduez eta adinekoentzako kontsumoko prestakuntzaz.

Gainera, azaltzen dizugu zer egin dezakezun zure etxebizitzaren isolamendua hobetzeko eta berokuntzaren fakturan aurrezteko, eta baita adierazten dizugu nori egiten dion mesede bonu sozial elektriko berriak ere.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

8 Artikuluak

- › Elkarlaneko kontsumoa
- › Hotzez zaude berokuntza jarrita?
- › Laguntza Teknikoko Zerbitzuak: iruzurrak saihestu

13 Gaurko gaia

Gizarte-bonu elektrikoa: eska dezakezu?

16 Prestakuntza

Eskolak nire adinean? Bai horixe!

17 Araudia

Abusuzko klausulak: nola detektatu

18 Kotsultak

19 Infografia

Nola bereizi zaborra



GIZARTE-BONU ELEKTRIKOA: ESKA DEZAKEZU?

13

Nork eska dezakeen eta nola egin behar duen erakusten dizugu.



ELKARLANEKO
KONTSUMOA

8



HOTZEZ ZAUDE
BEROKUNTZA JARRITA?

10



LAGUNTZA TEKNIKOKO
ZERBITZUAK

12



ABUSUZKO KLAUSULAK:
NOLA DETEKTATU

17



Nola egin aurre urtarrileko maldari









Zure **ekonomia desorekatu** dezaketen ezohiko **gastu ugari** sortzen dira Gabonetan: jostailuak, afariak, bazkariak, kapritxoak, bidaiatxoak... Ordainketa horiek guztiak egin ondoren, kontuak egiten dituzu eta **pasatu zarela** ikusten duzu. Ezin duzu hori zuzendu eta jaien ajeari egin behar diozu aurre.

Gainera, urte berriarekin batera zenbait **zerbitzuren prezioen igoera** iristen da, hala nola garraio publikoarena, baita zenbait **hornidurarena** ere, guztien artean etxeko fakturen guztizkoa gehitzen dutelarik.

Aurreko hilabeteko **ondorio kontsumistei** eta urtarrileko gastuei **aurre egin** ahal izateko, zenbait neurri har ditzakezu:



Aholkuak


-  **Hilabetea planifikatu.** **Aurrekontu** bat prestatu zure diru-sarreraren arabera zure erosteko ahalmena zein den jakiteko. Kalkulatu gutxi gorabehera astetik atera izango dituzun gastuak eta sailkatu lehentasunen arabera.
-  **Erreparatu inurri-gastuei:** kañak, kafeak, litxarreriak... Apurka-apurka **diru-kopuru handia batu** dezakete hilabete bukaerarako.
-  **Kontuz urtarrileko merkealdiarekin.** Zenbaitetan deskontuak ez dira onuragarriak, **behar duzuna** eta benetan aurrezpena dakarrena erosi soilik.
-  **Alderatu prezioak,** horrela **helburu garbia** izango duzu erostera joan aurretik. Horretarako tresna ona da Internet.
-  **Aprobetxatu eskaintzak** eta promozioak erosketasaskia **merkatzeko.**
-  **Ordaindu eskudirutan.** Ahal dela, ez erabili kreditu-txartela, **hobeto kontrolatuko** dituzu zure **gastuak.**
-  **Kontuz kreditu bat eskatzearekin,** gainzorpetzera iritsi zaitezke. Eskatu soilik aurre egin ezin diezun **premiazko gastuei** erantzuteko eta soilik **bueltatu ahal duzunean** eta beste bide guztiak agortu dituzunean (senideen arteko mailegua, adibidez).
-  **Kontsumo arduratsua egin.** Argia, berokuntza eta horrelako **gastu finkoak** ezin dituzu saihestu, baina, dena dela, **murriztu** ditzakezu. Gailu elektrikoentzuz atera *stand by* daudenean, erabili kontsumo txikiko bonbillak, ez jarri berokuntzarik erabiltzen ez duzun geletan eta aprobetxatu eguzkiaren argia pertsianak altxatuz, adibidez.

Mugikorraren eramangarritasuna ezereztea, orain errazagoa




Eramangarritasuna eskatzea prozesu bizkorra da, baina, orain dela gutxi arte, **ezereztea** askoz ere **zailagoa** zen. Izan ere, konpainia askok ez zituzten betetzen jardunbide onei buruzko kodeak, eta, horregatik, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak gaiari heldu, eta araudi berri bat atera du **prozesu hori errazteko**.

Aurreko azaroaren 20tik, **telefono-konpainiek** zenbait **baldintza** bete behar dituzte, eramangarritasuna bizkorrago ezereztu ahal izan dezazun.

 **Eramangarritasuna eskatzen duzunean**

- Informazioa eman behar dizute **ezerezteko prozedurari** buruz.
- Gainera, jakinarazi behar dizute zer **datu** eskatuko dizkizuten, zer **epe** izango duzun ezerezte horretarako eta zer **ordutegi** izango duten bezeroei arreta emateko, bai dendan, bai telefonoz, bai webgunearen bidez, eta abar.

 **Ezereztea erabakitzen baduzu**

- Konpainia berriak **nortasun-agiria** edo IFZ baino ezingo dizu eskatu, eta izapideak **doakoa** izan beharko du, betiere **zerbitzurik eman** ez baduzu. Hala ere, zerbitzu hori doakoa izan arren, **SIMaren kostua** eska diezazuke, edo **bidalketa-gastuak**, halakorik izanez gero.
- Zure eskabidearen **erreferentziako** zenbakia ere eman behar dizu, eskaera egin zenuen egunarekin eta orduarekin batera.

'Typosquatting': arrisku larria zure zibersegurtasunerako




Garesti ordain dezakezu webgune bat idaztean oker bat egiteak. **"Typosquatting"** izeneko iruzurra **nortasuna ordezteko** teknika bat da, webgune baten **URLa gaizki tekleatzean** gertatzen diren **akats tipografikoez** baliatzen dena.


Webgune bat azkar idaztea eta **letra baten ordeze beste bat** sakatzea, edo **domeinuaren** (.com, .es eta abar) izena edo luzapena jartzean **huts egitea**, oso akats arruntak dira, eta ziberdelitugileek baliatu egiten dituzte.

Horrelako iruzurrak egiten dituztenek benetako webgune baten domeinuaren **antzeko** beste domeinu bat erosten dute.

Webgune okerrak **zenbait motatakoak** izan daitezke, daukaten helburuaren arabera:

 **Publizitatea** erakustea: esteken bidez, gaiztoak izan daitezkeen edukietara bidera zaitzake-te.

 **Malware** edo **artxibo exekutagarriak** izatea, automatikoki deskargatu eta zure gailua infekta dezaten.

 Legezko enpresa baten **nortasuna ordezte**a, **phishing** edo datu pertsonalen lapurreta egiteko.

Phishing



Datu pertsonalak lapurtzea, webguneen, sare sozialen, posta elektronikoaren, WhatsApp-en eta abarren bidez.



"Typosquatting" delakoaren **biktima ez izateko**, **arretaz** tekleatu bistaratu nahi duzun webgunea, eta zalantzarik baduzu URL zehatzari buruz, **kontsultatu bilatzailean**.



Zergatik igotzen dira hegaldien prezioak?



Hurrengo oporretarako bidaia bat bilatzen ari zara Internet bidez. Oro har, erosketa ez duzu lehenengo bilaketan egiten, baizik eta prezioak **aldertzen** dituzu webgune guztien artean. Aukera baten alde egin eta hura erosteko sartzen zarenean, **prezioak igo** egin dira. Eta zenbat eta gehiagotan sartu, gehiago igotzen dira. **Nola liteke?**

Cookieek, Kontsumobideren 29. zenbakiko aldizkarian argitu genuenez, informazioa biltzen dute webguneetan barrena nabigatzen duten pertsonen interesei buruz. Kasu zehatz honetan, informazio-artxibo horiek erabil ditzakete orriek hegaldien **prezioak aldatzeko**. Zure IParen bidez uzten duzun **arrastoari** esker da hori posible, hau da, Interneterako zure konexioaren helbideari esker.


Hori gertatzea saihesteko, hainbat aukera dituzu: **nabigazio pribatua** aktiba dezakezu, zure nabigatzaileak bisitatzen dituzun webguneetako cookieak gorde ez ditzan. Bilaketak gailu eta Interneterako konexio **desberdinetatik** ere egin ditzakezu, eta horrekin batera, cookieak **ezabatu** edo modema **berrabiatu** zure IPak utzi duen arrastoa ezabatzeko.

Edozein elikagai gorde al dezaket hozkailuan?

Elikagaiak **kontserbatzeko metodo** nagusietako bat da hozketa. Hori gorabehera, elikagai batzuek **ez** dituzte ondo **jasaten** tenperatura baxuak eta hezetasuna; hozkailuan gordetzen badituzu, haien **kalitatea** erasanda gera daiteke, **propietateak galdu** edo **narriatzera** iritsi.



Ez gorde hozkailuan:

<p>Azukrea, zerealak, irina, pasta</p> <p>Propietateak galtzen dituzte: bitaminak, zaporea, testura...</p> 	<p>Olioa</p> <p>Kondentsatu eta solidotu egiten da.</p> 	<p>Baratxuria eta tipula</p> <p>Lizunak sortzea bultzatzen du eta heltze-prozesua gelditzen du.</p> 	<p>Kafea</p> <p>Bere zaporea eta aroma galtzen ditu, eta bizkorrago narriatzen da.</p> 
<p>Txokolatea</p> <p>Azukrea kristaltzen da geruza zuri bat sortuz eta elikagaiaren zaporea aldatuz.</p> 	<p>Fruta tropikalak</p> <p>Heltzea saihesten du eta deskonposizioa bizkortzen du. Helduta badaude, gorde ditzakezu.</p> 	<p>Eztia</p> <p>Azukrea kristaltzen da, elikagaiaren zaporea eta haren testura aldatuz.</p> 	<p>Ogia (moldeko ogia barne)</p> <p>Lehortu egiten da, gogortu egiten da eta bere zaporea galtzen du. Gorde ezazu oihalezko edo paperezko poltsetan.</p> 
<p>Patatak</p> <p>Almidoia azukre bihurtzen da, elikagaiaren zaporea eta testura aldatuz.</p> 	<p>Banana</p> <p>Heltzea atzeratzen du. Helduta badago, gorde dezakezu, honda ez dadin.</p> 	<p>Gazta onduak</p> <p>Zaporea galtzen dute. Gorde ontzi hermetiko batean giro-tenperaturan.</p> 	<p>Tomateak</p> <p>Heltzea atzeratzen du eta iritsi suak bihurtzen dira.</p> 

Zer egin kreditu-txartela galtzen baduzu edo lapurtzen badizute



ez badute beren kargura hartu nahi, erreklama ezazu.

Dena den, txartela eta haren PINa babesteko arazoizko **neurri** batzuk hartu ez badituzu (**gakoa diru-zorroan apuntatuta** eramatea, adibidez), zure **erabilera txartzat** eta zabarkeria larritzat joko da, eta, hori horrela, **zu izango zara** lapurtzen dizuten diru-kopuruaren erantzule.

Kreditu-txartela galtzen baduzu edo lapurtzen badizute, **bizkor ibili** behar duzu. Abisatu berehala gertatutakoaz zure erakundeari txartela desaktibatzeko, orduan baino ez zara geratuko **libre** txartelaren erabilera dakarren **erantzukizunaz**. Era berean, lapurreta bada, **sala ezazu** polizia-etxean.

Nork hartzen du bere gain galera?






Titular gisa, galera edo lapurreta salatu aurretik egiten diren iruzurrezko ordainketen **arduradun** izango zara soilik, **150 euroko gehieneko mugarekin**. Adibidez, lapurtutako kopurua 500 euro bada, 150 euroren erantzule izango zara soilik, eta gainerako 350 euroak erakundeak hartuko ditu bere gain. Bankuak edo kutzak



150 euroko muga **50 eurora** murriztuko da 2018ko urtarrilaren 13tik aurrera, egun horretatik aurrera baitago aurreikusita **ordainketa-zerbitzuei buruzko Europako direktiba berriaren** transposizioa egitea.



Jarraitu aholku hauei:

-  Oso garrantzitsua da zure txartel guztiak **lokalizatuta** izan ditzazula eta betiere non dauden jakin dezazula.
-  Txartelarekin ordaintzen duzunean, **ez kendu begirik**. Horrela saihestuko duzu inork banda magnetikoaren bikoiztu bat egitea edo zenbakia kopia dezatela.
-  Txartela galtzen baduzu edo lapurtzen badizute, eskura izan deitu beharreko **telefono-zenbakia**. Txartelak jaulkitzen dituzten erakunde guztiek eguneko **24 orduetan** dute telefono erabilgarria. Ziurtatu, halaber, webgunearen bidez edo zure bankuaren aplikazio mugikorraren bidez egin dezakezula.
-  Apuntatu **deia**ren eguna eta ordua, horrela garbi izango duzu noiz egin zenuen ezeztapena eta baliagarria izango zaizu erreklamatu behar baduzu.
-  Maiz samar **berrikusi** zure kontuaren **mugimenduak**. Iruzurrezko erabilera detektatzeko modu bizkorra da.

Elkarlaneko kontsumoa

Batzeak aurreztea dakar!

Elkarlaneko kontsumoa produktuak edo zerbitzuak partikularren artean **partekatze, trukatzeko, oparitzeko, saltzeko edo alokatzeko** modu bat da. Duela zenbait urtetatik etengabe garatzen ari den fenomeno bat da, baina, Interneti esker, are gehiago **erraztu** dira horrelako ekimenak, plataforma berriak sortu baitira horretarako.

Egun, **oso ohikoa** da, besteak beste, gela bat alokatzea, autoa partekatzea eta bigarren eskuko objektuak salerostea. Begi-bistakoak izan daitezke horrelako transakzioen **abantailak**, baina badaude **eragozpen** batzuk ere.



Abantailak

- **Aurrezpen ekonomikoa:** bigarren eskuko artikulua merke lor ditzakezu.
- **Produktuen bizitza baliagarria luzatzea:** erabiltzen ez duzun zerbaitek salgai jartzen baduzu, horren beharra duen norbaitek eros dezake.
- **Ingurumen-inpaktua murriztea:** adibidez, ibilgailuak partekatzen badituzu, CO2 gutxiago isurtzen duzu.
- **Kontsumoa hain indibidualista ez izatea:** gizarte-koheretza eta elkatasuna sustatzen ditu.

Desabantailak

- Ados ez dauden batzuek uste dute plataforma horiek **lehia desleiala** egiten dutela, eta **arriku**an jartzen dutela kontsumitzaileen babesia.
- Ordaintzen duenak eta kobratzen duenak **konfiantza handia** izatea eskatzen dute, **ez baitago berariazko erregulaziorik**. Aldeetako batek berari dagokiona betetzen ez badu, erreklamazioa egiteko prozesua zailtzen da.

Legearen ikuspegitik, ondo **berezi** behar da **kontsumitzaileak plataformarekin** duen harremana eta produktu edo zerbitzuaren **hornitzailearekin** duena.

Kontsumitzailea



Plataforma

Plataforma baten bidez transakzio bat egiten baduzu erosteko edo kontratatzeko, plataforma horrek hartu behar du zure datuak babesteko eta ordainketak seguruak izateko ardura.

Kontsumitzailea



Hornitzailea

Bi pertsonak harremanetan jarri eta akordio bat egiten badute, baldintzak beren artean hitzartzen dituzte.

Partikularren arteko salerosketetan **ez da kontsumo araudia aplikatzen**







Zer egin arazoren bat baduzu

Salerosketa bat egiten baduzu enpresa moduan lan egiten ez duen pertsona batekin, partikularren artean egindakotzat jotzen da, eta, beraz, **ez da kontsumoari buruzko araudia aplikatzen**. Arazo bat sortzen bada, **adiskidetasunez** konpontzen saiatu behar duzu. Baina ezinezkoa bada, aukera bakarra duzu: auzi-eskea aurkeztea.

Horregatik, online erosten duzunean, garrantzitsua da jakitea zer-nolakoa den webgunea. Hau da, jakin behar duzu ea webguneak enpresa moduan funtzionatzen duen, produktua berme guztiekin **zuzenean salduz**, edo ea produktuak saldu eta erosi nahi dituzten partikularren artean **trukeak** egiteko plataforma bat den... Azken kasu hori bada, webguneak bere erantzukizuna mugatu dezake, arazoren bat sortzen bada. **Zerbitzuaren baldintzak** zein diren jakitea da onena. ■



Bitartekotza-plataformak erabiltzeko aholkuak:

-  Transakzio bat egin baino lehen, **bilatu erreferentziak** plataformari buruz, eta **irakurri** besteek idatzitako **iritziak**.
-  Aztertu ea plataformak esperientziari buruz **iruzkinak egiteko** aukera ematen duen. Hala bada, **egin zure ekarpena**: balio handikoa izan daiteke beste pertsona batzuentzat.
-  **Irakurri** erabiltzeko eta ezerezteko baldintzak. Arretaz begiratu zer komisio eta zigor izan daitezkeen.
-  Egiatzatu **pribatutasun-politika**, eta argitu zer tratamendu emango dieten zure datu pertsonalei. Zerbitzu elektronikoa ematen duten plataformen ardura da zure datuak babestea eta egiten diren ordainketak seguruak izatea.
-  Argitu ea zuri produktua edo zerbitzua eskaintzen dizun pertsona zer den, **partikularra ala enpresa**. Kontsumitzaileak babesteko **araudia bete** behar dute: bermeak, 14 egun atzera egiteko...
-  Plataformak bere **datu fiskalak** eta harremanetarakoak **eman** behar ditu.



Hotzez zaude berokuntza jarrita dagoenean?

Termostatoaren temperatura igo dezakezu, baina isolamendu onik ez baduzu, zure fakturaren kostua gehitzea da lortuko duzun gauza bakarra. Egoera horren aurrean zer egin dezakezun erakutsiko dizugu.

Etxean **temperatura egokia** izatea ez dago soilik termostatoa jartzen den graduen baitan. Isolamendu egoki bat beharrezkoa da **etxebizitza** neguan bero eta udan fresko **mantentzeko: energia aurreztuko** duzu eta aurrezpen handia ekarriko dizu **fakturari**. Zure etxebizitzako beroak "ihes" egiten duela nabaritzen baduzu, zenbait elementu berrikusi behar dituzu agian: leihoak, paretak, zoruak edo sabaia.

Nola hobetu etxebizitzaren isolamendua:

🏠 **Beirak** ondo jarrita egoteak murriztu egiten ditu kondentsazio-metaketa eta bero-galera, eta kanpoko zaratik babesten du zure etxebizitza. Garrantzitsua da leihoak gutxienez **beira bikotzekoak** izatea: aire-ganbera batek bereizitako bi orri dituzte, etxe barruan beroa mantentzea lortzen dutenak.

🏠 **PVCko markoak** eta zubi termikoaren haustura duten leihoek isolamendua hobetzen dute.

🏠 **Aire-korrante** txikiak dituzu ate eta leihoen markoetan edo pertsianen kutxatiletan? Infiltrazio horiek bizkor eta merke gutxitzeko, silikonarekin, masillarekin edo burletekin bete ditzakezu zuloak.

🏠 Egiaztatu sukaldeko kanpaiaren edo bainugelaren **aireztapen-saretxoa** ondo doituta dagoela.

🏠 **Zoruen** kasuan, **zurezko tarimak** isolatzaile onak dira, batez ere poliestireno estrumentuzko plan-txen gainean jartzen badira, adibidez. **Alfonbrak** ere lagungarriak dira beroa mantentzeko.

🏠 **Pareten** eraginkortasun termikoa hobetzeko, material isolatzaileak (bemikulita edo buztina, esaterako) injektatzen zaizkion aire-ganbera batekin egitea komeni da.

🏠 **Sabaiak** ere garrantzitsuak dira beroa mantentzeko. Gomendagarria da **geruza isolatzaileak** erabiltzea, **masazkoak** (elementu zurrinak, hala nola igeltsu laminatua edo zura) eta **bigunezkoak** (elementu xurgatzaileak, hala nola poliestireno hedatua). ■



Nola erabili berokuntza zentzuz

Kanpoko tenperatura aldatu egiten da egunean zehar eta egun batzuk hotzagoak izaten dira beste batzuk baino; horrenbestez, **ez da beharrezkoa** berokuntza etengabe jarrita egotea. Ez da beharrezkoa, halaber, **egunez** erabiltzen dituzun **geletan** –hala nola egongelan– eta **gauetz** erabiltzen dituzunetan –hala nola logelan– tenperatura bera mantentzea. Sukaldeak, adibidez, **bero-iturri propioa** du, eta, hortaz, beste gela batzuek baino berokuntza gutxiago behar du.

Ondo isolatutako etxebizitza batekin
zure fakturan
%50 arte aurreztu dezakezu

Termostatoan **gehitzen duzun**
gradu bakoitzeko
%7 gehituko da zure faktura

Jarraitu aholku hauei



Etxebizitza baterako **konfort-tenperatura 20-21 gradu** da. Hotzez bazaude, mantendu zure gorputz-tenperatura jertseekin eta galtzerdi on batzuekin. Kontuan izan termostatoan gehitzen duzun **gradu bakoitzeko % 7 gehituko** dela zure faktura.



Erradiadoreek **erregulazio-sistema** bat badute, **tenperatura bat** ezarri ahalko duzu **etxeko eremu bakoitzean**. Beroa beharrezkoak ez diren lekuetan sakabana ez dadin, itxi erabiltzen ez dituzun geletako ateak eta gela horietan dauden erradiadoreen giltza. Gainera, **termostato programagarriak** erabil ditzakezu, berokuntza zuk behar duzunean piztea eta itzaltzea ahalbidetzen dizutenak. Sistema horiei esker energiaren **% 8tik % 13ra bitarte aurreztuko** duzu.



Aprobetxatu albait gehien eguzki-argia. Igo pertsiana egun eguzkitsuetan bero pixka bat sar dadin.



Itzali berokuntza **lo egiten duzun bitartean** eta ez piztu etxea goizean aireztatu arte. Etxebizitzaren airea berritzea beharrezkoa da, baina 5-10 minuturekin nahikoa da.



Zaindu betiere berokuntza-sistema. Ondo dabilela ziurtatzeko, egin **mantentze-lan egokia**.



Erradiadorearen **zikinkeriak** bero-transmisioa **zailtzen** du. Sai zaitez garbi edukitzen.



Erradiadoreak gutxienez urtean behin **purgatu** behar dira, neguko denboraldia hastean. Airea irteteari utzi eta ura soilik irteten denean, prest egongo da.



Ez estali erradiadoreak. Estaltzen badituzu, aire beroaren zirkulazioa trabatuko duzu eta alferrik kontsumituko duzu energia.



Bero-galerak saihesteko, **itxi pertsianak** eta **zabaldu gortinak** gauean.



Laguntza Teknikoko Zerbitzuak: iruzurrak saihestu

Garbigailua edo telebista hondatzen bazaizu eta konpontzea erabakitzen duzunean, konponketaz arduratuko den enpresa ondo aukeratzen jakin behar duzu, horrela besterik ez baitituzu iruzurrak saihestuko. Zerbitzu bat kontratatu aurretik, honako hauek kontuan izan:

Gailua bermealdian badago:

- Produktua erosi zenueneko **saltokiak** adierazten dizun Laguntza Teknikoko Zerbitzura (LTZ) jo behar duzu edo, ezinezkoa bazaizu (enpresa itxi egin delako edo urrun dagoelako), fabrikatzailearengana. Egiten ez baduzu, bermea gal dezakezu.
- **Laneskua**, joan-etorria eta ordezeko piezak barnean sartuta daude.
- Laguntza Teknikoko Zerbitzuak **ez ditu** faktura bat edo ordeztu dituen piezak **eman beharrik**. Gordailu-frogagiria, aldiz, nahitaez eman behar dizu, gailua konpontzeko uzten badiezu.

Bermealdian ez badago, zuk erabaki zer egin

Enpresa Internet bidez aurkitzen duzunean, honako hau kontuan izan:

- **Markaren zerbitzu ofizial** batekin harremanetan jartzeko asmoa baduzu, bilatu fabrikatzailearen webgunean.
- Kontuz **marka anitzeko** konponketa-zerbitzu gisa iragartzen diren enpresekin. Ez dira izaten adierazten dituzten markek baimendutako zerbitzu ofizial bat.
- Telefono mugikor bat edo tarifakazio bereziko telefono bat soilik agertzen bada, **ez fidatu**. Helbide bat agertzen bada, egiaztatu bertan dagoela.
- Bilatu enpresaren erreferentziak Interneten beste pertsona batzuen **iritziak irakurriz**, adibidez.

Enpresarekin harremanetan jartzen zarenean:


- Galdetu enpresaren **tarifak**: laneskua, joan-etorria, presazko jarduna, eta abar.
- Eskatu alde aurreko **aurrekontu** bat. 5 egun balioduneko epean egin behar dute gehienez. Ez baduzu nahi, idazki bidez uko egin behar diozu. Egiten badute eta ez baduzu onartzen, kobratu ahalko dizute.
- Kontu izan ordezeko piezaren eta laneskuaren ordainketa osoa alde aurretik eskatzen badizute. **Pentsa ezazu**.
- Erreparatu ea LTZ **kontsumo-arbitrajera** atxikita dagoen. Arazoren bat badago, bizkor eta doan konpondu ahalko duzu.

LTZak konponketa egiten duenean:

- Fakturan azalpen guztien zenbatekoa **xehatuta** jaso behar da; joan-etorri bakarra kobratu ahalko dizute eta egiazko lan-denbora fakturatu behar dizute, biribiltzerik gabe. Matxura sinpleek gutxieneko denbora bat dute.
- Ordeztutako **piezak** eta ordezekoen jatorriari eta prezioei buruzko informazioa eman diezazutela eska dezakezu.
- Gutxienez **hiru hilabeteko** bermealdia dute konponketek.
- Arazo bat baduzu, saiatu LTZrekin akordio batera iristen. Ez baduzu arazoa konpontzen, eskatu **erreklamazio-orri** bat. ■



Gizarte-bonu elektrikoa: eska dezakezu?



Faktura elektrikoan prezio bereziak eduki ahal izateko, baldintza sozio-ekonomiko jakin batzuk bete behar dituzu.

Araudi berriak, **familia ugariei** eta **pentsiodun** jakin batzuei onura ekartzeaz gain, etxebizitza bakoitzeko diru-sarrerak hartzen ditu kontuan baldintza gisa.

Deskonturako hiru kategoria ezartzen ditu, ondoren azalduko ditugunak.

Gizarte-bonu elektrikoa pertsona kalteberek izan dezaketen **deskontu** bat da, ohiko etxebizitzako argiaren fakturari aurre egin diezaioten. Bonu hori izan nahi dutenek **baldintza** batzuk bete

behar dituzte: **10 kW-eko potentzia edo txikiagoa** edukitzea kontratatuta; Kontsumitzaile Txikiarentzako Borondatezko Prezioen (**KTBP**) tarifa izatea; eta araudiak **ezarritako baldintzak betetzea**.



Orain arte, familia ugariak, egoera berezi batzuetan zeuden pentsiodunek eta kide guztiak langabezian zeuzkaten familia-unitateek ateratzen **zuten etekina** deskontu horretatik. Arau berriaren **erreferentzia** nagusia familia-unitatearen diru-sarrerak dira, eta Ondorio Askotariko Errenta Adierazle Publikoaren (OAEAP edo

IPREM) bidez zehazten da **diru-sarreren** gehieneko muga.

Horrenbestez, **hiru kategoria** daude:

► **Pertsona kaltebera: %25eko deskontua** izan dezake KTBPan, aurreko araudian bezala. Multzo horren errentak OAEAParen balio berekoa edo txikiagoa izan behar du,

14 ordainsaritan banatuta, beheko taulan adierazitakoaren arabera.

► **Pertsona kaltebera larria.** Kalteberentzat errentagatik ezarritako zenbatekoaren %50etik beherako diru-sarrerak dituzten pertsonak; OAEAPa baino diru-sarrera txikiagoak dituztenak 14 ordainsaritan; edo OAEAPa halako bi baino diru-sarrera txikiagoak dituzten familia ugariak edo pentsiodunak; **%40ko deskontua** lor dezakete KTBPan.

► **Gizartean baztertuta gertzeko arriskuan dagoen pertsona kaltebera larria:** kolektibo hori babesteko mekanismoak indartzen ditu araudiak, dagokien fakturaren **%50 gutxienez** gizarte-zerbitzuek ordaintzen baitute, konpainiak argia ken ez diezaien, ez ordaintzeagatik. ■

OAEAPa Gobernuak Estatuko Aurrekontu Orokorretan zehaztutako erreferentziako indize bat da. Jakin nahi baduzu ea **gizarte-bonua balia dezakezun**, 14 ordainsaritako OAEAPa koefiziente batez biderkatu behar duzu, jarraian azaltzen ditugun egoera pertsonalen arabera. 2017an, hileko zenbatekoa 537,84 euro zen:



Adingaberik gabeko familiak

IPREM x 1,5 =
11.279,39 EURO

Adingabe bat duten familiak

IPREM x 2 =
15.039,18 EURO

Bi adingabe duten familiak

IPREM x 2,5 =
18.798,98 EURO

OAEAParen koefiziente biderkatzailea **0,5 handitu** daiteke familian norbaitek **%33ko desgaitasuna** edo **handiagoa** badu, edo **terrorismoaren** edo **genero-indarkeriaren biktima** bada.





Diru-sarrerak kalkulatzeko, begiratu zure errenta-aitorpena, eta batu **zerga-oinarri orokorra** eta **aurrezpenarena**. PFEZa aitortzera behartuta ez bazaude, batu zure diru-sarrera guztiak.

* OAEAP bere horretan utziko dute 2018an, gutxienez Estatuko Aurrekontu Orokorrek aurkeztu arte.

Non aurkeztu nire eskabidea?



Zure merkaturatzaile elektrikoak eskura izan behar du eskabide-eredua, bai **webgunean** bai bezeroak zuzenean hartzeko **bulegoetan**. Honako bide hauetako bat erabiliz aurkez dezakezu:

-  **Telefonoz**, webgunean adierazitako zenbakira deituta, edo **fax** bidez. Telefono zenbakia Espainiako Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren (CNMCren) orrian ere argitaratu beharko da.
-  **Bulegoetan**, halakorik izanez gero.
-  **Posta elektronikoz** edo **posta arrunt** bidez, webgunean edo fakturan adierazitako helbidean.
-  **Webgunearen** bidez.



Epeak

Merkaturatzaileak **15 egun balioduneko** epea du bonu soziala onartzen dela edo ukatzen dela jakinarazteko. Epe hori **hilabetera arte** luzatzen da, **2018ko urtarrilaren 10era** arte bideratutako eskabideetarako. Ukatz gero, zergatia azaldu behar da. Dokumentazioa falta bada, eskabidea jaso eta gehienez ere 15 egun balioduneko epean adierazi behar dute.

Deskontua **hurrengo fakturan aplikatzen** da, betiere enpresak hura bidali baino gutxienez 15 egun lehenago jasotzen badu dokumentazioa. Bestela, hurrengoan aplikatuko da.

Non erreklamatu gizarte-bonua ukatzen badidate?

Aurkeztu erreklamazioa **Kontsumobiden** edo beste **kontsumo-erakunde** batzuetan.

Ez ditut baldintzak betetzen. Zer egin nire fakturak murrizteko?

Energia-eskaintzen konparatzailearen bidez (<https://goo.gl/xoSzdX>) saia zaitezke zure fakturak murrizten. **Konparatzailea Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren** webgunean dago argitaratuta.

Zure herrian diharduten **enpresen zerrenda** lortzeko eta enpresa horietako bakoitzarekin urte batean zenbat ordainduko zenukeen jakiteko, honako hauek adierazi behar dituzu: hornidura mota, kontratatutako potentzia, urteko kontsumoa eta zure posta-kodea.

Informazio gehiago aurki dezakezu www.kontsumobide.eus orrian

Eskolak nire adinean?

Bai horixe!



Adinekoentzako prestakuntza-programa bat du Kontsumobidek. Ez izan zalantzarik eta parte hartu!

Gure gizarteak **kontsumismoa bultzatzen** du. Horregatik, funtsezkoa da ohituretan aldaketa bat egitearen garrantziaz **jabetzea**, ohitura horiek pertsona bakoitzaren egiazko premietara egokitzeko.

Euskadiko kolektibo sozial guztiak esparru horretan **prestatu** eta horri buruzko **informazioa** emateko, Kontsumoko Euskal Institutuak **hainbat prestakuntza-programa** ditu, haien artean adineko pertsonentzat zuzendutakoa dagoelarik.

Zer eskaintzen du?

Aukera ugari dituzu! Kontsumoari buruzko **14 gai** desberdin aukera ditzakezu, **tailer formatuan** lantzeko: telefonia, Internet bidezko erosketak, elikadura, elektrizitatea eta gasa, sendagaiak, banku-zerbitzuak, bermeak... Elementu horiekin, kontsumo arduratsu bat egiteko irizpideak jakin ahalko dituzu, bai eta kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak ere.

Kontsumo-prestakuntzako profesionalak emandako tailerrak didaktika **atsegin eta sinplearen** bidez egiten dira. Azken urteetako esperientziak programan parte hartu duten pertsonen **gogobetetzea** bermatzen dute.

Jarduera zuzenduta dago honako **eskakizun** hauek bete behar dituzten taldeei: jarduera garatzeko lokal egoki bat izatea, harremanetan jartzeko pertsona baten izena adieraztea eta harekin koordinatzea, zabalkunde-lan ona egin eta parte hartzeko konpromisoa hartzea. ■



TAILERRAK:



Ordu eta erdiko iraupena dute eta **25 laguni** daude zuzenduta gehienez.

Ez itxaron gehiago, proba ezazu!



Izena emateko orria bete.

Bi gai aukeratu behar dituzu proposatutako **14 gaien** artean.



Non eman dezaket izena?

www.kontsumobide.eus orrian, Prestakuntza atalean
kontsumobide.formacion@kontsumobide.eus

 945 062148/47  945 062141



Abusuzko klausulak: horrelakoak aurkitzeko hiru kontrol

Kontsumo-gatazketan, abusuzko klausulak dira buruhauste gehien ematen dituztenetakoak. Zerbitzu finantzarioetan, telefonikoetan edo energetikoetan, horrelako jokaeren ondoriozko demandak asko ugaritu dira azken urteetan. Klausula horiek kontsumitzaileen eskubideak urratzen dituzte, eta garrantzitsua da zein diren jakitea, hobeto babestu ahal izateko.

Noiz susma dezaket klausula bat abusuzkoa dela? Lehenik eta behin, **enpresak** aurrez **idatzita** izan behar du, banan-banan **negoziatzeko aukerarik gabe**. Gainera, **desoreka** handia ezarri behar dio kontsumitzaileari. Azkenik, aztertu behar da ea klausulak ez duen bete honako **kontrol** hauetakoren bat:

- **Txertatze-kontrola:** klausulek eskuragarriak izan behar dute, eta argi eta erraz ulertzeko moduan idatzita egon behar dute.
- **Gardentasun-kontrola:** klausulek aukera eman behar dute erraz ulertzeko zein diren kontratua sinatzearen ondorio ekonomikoak eta juridikoak.
- **Abusu-kontrola:** klausulek fede onaren printzipioa izan behar dute oinarri, eta oreka zuzena bilatu behar dute bi aldeen arteko eskubideen eta betebeharren artean. Abusuzkoak izango dira, beraz, desorekaren bat sortzen badute; ez bakarrik ekonomikoa. Zehazki, **egungo araudiak** (82.etik 91.era arteko artikuluetan) bereziki **abusuzkotzat jotzen** ditu honako **klausula** hauek:

Zer egin klausula bat abusuzkotzat jotzen bada

Kontsumitzailea **erakundearekin ados** jartzen saia daiteke. Ez badu lortzen, **erreklamazioa** jar dezake Kontsumobiden edo beste edozein kontsumo-erakundetan, hark bitartekari-lana egin dezan aldean artean.

Kontsumo-erakundeek, Kontsumobidek adibidez, **zigorra ezar** diezaiekete enpresei kontratuan abusuzko klausulak jartzeagatik. Hala ere, **ezin dute** enpresa behartu kontsumitzailea **konpentsatzera**. ■



- Kontratua **enpresaren borondatearekin** lotzen dutenak.
- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen **eskubideak murrizten** dituztenak.
- Kontratuan **elkarrekikotasunik eza** ezartzen dutenak.
- Kontsumitzaileari **neurritz kanpoko bermeak** ezartzen dizkietenak, edo frogatu beharraren zama bidegabeki ezartzen diotenak.
- Kontratua burutzeari eta gauzatzeari dagokionez **neurritz kanpokoak** direnak.
- Lehiari buruzko arauak eta zuzenbide aplikagarria **betetzen ez** dituztenak.





ASEGURUAK - Nahitaez kontratatzea

? Nahitaez kontratatu behar al da aseguru bat mailegu bat sinatzean?



Etxeko aseguru bat kontratatzeak kredituak ematea errazten du eta, sarritan, finantza-baldintzak hobetzen ditu. Dena dela, **ez da nahitaezkoa**.

Hipoteka bat formalizatzean soilik kontratatu behar da **nahitaez** etxeko aseguru bat. Kontuan izan ez dela nahitaezkoa erakundeak proposatzen dizuna kontratatzea.

NAHI EZ DEN PUBLIZITATEA - Publizitatea baztertzeko Robinson zerrenda

? Etengabe jasotzen ditut telefono-konpainien deiak prezio hobeak eskainiz, zer egin dezaket publizitate-dei gehiago ez jasotzeko?

Nahi ez duzun publizitatea ez jasotzeko eskubidea duzu. Harremana **duzun edo izan duzun** enpresa baten deiak jasotzen badituzu, **errebokatu** egin behar duzu bere egunean eman zenion baimena zure datu pertsonalak tratatzeko, edo **aurkaritza-eskubidea egikaritu**. Bi kasuetan, **enpresari jakinarazi** behar diozu.

Konpainia horrekin **inoiz** harremanik izan ez baduzu, **Robinson Zerrendan** apunta zaitzake www.listarobinson.es webgunean. **Doako** zerbitzua da. Horrela, **zure izenean** jasotzen duzun publizitate kantitatea murriztuko duzu.



GAS-KONPAINIA - Mantentze-lanen kontratuaren kobrantza

? Gas-konpainia aldatu dut eta baja berretsi didate. Lehen nengoen enpresak mantentze-lana oraindik ere kobratu ahalko dit jada enpresa horretan ez banago?



Gasaren eta mantentze-lanen kontratua **independentek** dira, aldi berean kontratatu diren ala ez kontuan hartu gabe.

Konpainia aldatzean, berria arduratuko da egungoaren hornidura-kontratuari baja emateaz. Dena den, **zuk zeuk desegin** behar duzu kontratua mantentze-lanen zerbitzuarekin.

Erreparatu zerbitzuaren **baldintzei**. Zenbaitetan ordainketa zatikatuta egiten da, 6 edo 12 hilekotan. Urtea amaitu aurretik ezereztan baduzu, ordaintzeke duzuna ordaindu beharko duzu.



Kontsulta iezaguzu

Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean: www.kontsumobide.eus

Nola BEREIZI ZABORRA



Kontsumo arduratsua egin nahi baduzu, birziklatu eta hondakin bakoitza bere edukiontzian utzi



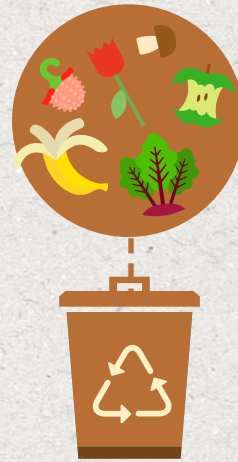
Papera eta kartoia



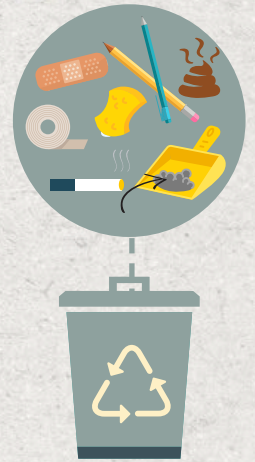
Beira
(kristalak, ez)



Plastikozko ontziak,
latak eta brickak



Konpostajea
Jatorri organikoko hondakinak*



Errefusa**

* Fija zaitez zehazki zein nolako hondakinak onartzen diren, udalerrri batetik bestera aldatu daitezkeelako.

** Erreziklatu ezin den guztia onartzen du

Zer egingo dut honako hauekin?

Aerosolak



Kortxoak



Koadernoetako uztaiak, grapak



Pixoihalak, konpresak, tanpoiak



Hortzetako eskuila, orrazeak



Aluminiozko papera, film gardena



Txupeteak, biberoiak



Preserbatiboak



Prestatutako jakien paperezko ontziak



... baina janari-hondakinak baditu...



Zer eramango dut biltzeko puntu garbira edo gaitutako lekuetara?

Erabilitako olioak



Aparatu elektrikoak eta elektronikoak



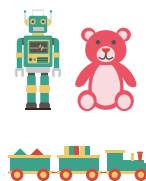
Bonbillak, ispi luak, basoak, platerrak



Pinturazko boteak



Jostailuak



Altzariak



Pilak eta bateriak



Arropa eta oinetakoak



! Kontsultatu zure udalerrian nola egiten den hondakin-bilketa. Informa zaitez biltzeko puntu garbi fisiko edo mugikor bat ba eto dagoen, eta zer utzi dezakezun bertan.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 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



Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO