



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

39.zk IRAILA-ABENDUA 2020

www.kontsumobide.eus



**Internet bidez
ordaintzeko 6 modu**

**Gezurrezko albisteak.
Ez diezazutela ziria sartu!**

**Kontsumoko
arbitrajea**

Modaren trapu zikinak

Zenbat kutsatzen du arropak?



EZ DUT
JANZTEKO
MODUKO
EZER



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Internet bidez ordaintzeko 6 modu

Gezurrezko albistek. Ez diezazutela ziria sartu!

Kontsumoko arbitraja: gatazkak konpontzeko biderik errazena

13 **Gaurko gaia**

Modaren trapu zikinak

16 **Prestakuntza**

Ikasturte berria hastera goaz. Zure zain gaude!

17 **Araudia**

Arautu gabeko hezkuntza-zentroak: zer jakin behar dut?

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Elikagaien etiketak



ISSN: 2695-6853

Lege Gordailua: LG G 53-2020

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

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/aldizkaria



Ez diezazutela ziria sartu

Erraza da fake news edo gezurrezko albisten sarean erortzea.
Ba al dakizu bereizten?

10



**Internet bidez
ordaintzeko 6 modu 8**



Kontsumoko arbitrajea
**Gatazkak konpontzeko
biderik errazena 10**

Etkez etxeko salmentak: atzera egiteko eskubidea

Atea zabaldu eta nahi ez duzun zerbait erosi al duzu?

Txirrinak jo du eta mota guztietako produktu eta zerbitzuak eskaini dizkizute: brikolajeko liburu bat, **gas- edo argi-zerbitzuak***, sukaldaritzako robot bat edo koltxoi bat, esate baterako. Eta masajeak ematen dituen besaulkia opari. Ez duzu gauza horietako bat bera ere behar, baina nola izan den ez badakizu ere, erosi egin duzu.

***Enpresa horiek debekatuta dute kontratuak edo publizitatea etkez etxe egitea, baldin eta bisita zuk eskatu ez baduzu.**

Etkez etxeko salmentetan, askotan, taktika erasokorrak erabiltzen dituzte, edo engainagarriak izan daitezkeenak. Horregatik, kontu handiz jokatu behar duzu. Nahi ez duzun zerbait erosi duzu? **14 egun igaro ez badira, itzultzeko garaiz zabilta.** Baina gogoan izan: kasu askotan, bilgarria gorde behar da.



Nola atzera egin

- ▶ Bete ezazu enpresak utzi dizun atzera egiteko formularioa, edo erabil ezazu Kontsumobiden eskaintzen dizuguna.
- ▶ Bidali enpresara noiz bidali duzun eta zer jartzen duen egiaztatzeko aukera ematen dizun bide baterabilita (gutun ziurtatua edo burofaxa). Gorde itzazu egiaztagiriak. Ez deitu telefonoz.

14 egun igaro dira jada? > Zoaz Kontsumobidera edo KIUB* batera.

* Kontsumitzaileen Informazioarako Udal Bulegoa.

- Enpresak ez bazizun jakinarazi atzera egiteko eskubidea duzunik, 12 hilabeteko epea duzu produktua itzultzeko.
- Gas- edo argi-konpainia batean alta eman badizute zuk jakin gabe, edo zerbitzu bat kontratatu baduzu zuk nahi izan gabe: jarri erreklamazioa. Eta iruzurra izan litekeenaren susmoa baduzu, jarri salaketa.

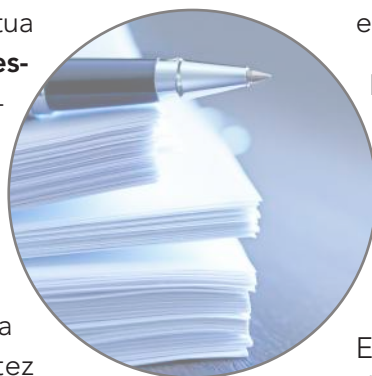


Kontsumo-maileguak: atzera egiteko eskubidea

Ezeztatu al dezaket sinatu berri dudan mailegua?

Kontsumorako kreditu baten kontratua ezeztatu daiteke. **Atzera egiteko eskubidea** baliatzeko epea **14 egun** naturalekoa da, dokumentazioa sinatzen den egunetik edo kontratua jasotzen duzun egunetik kontatzen hasita.

Nola atzera egin: letra irakurteraza erabilita, jasota geratzeko aukera ematen dizun bide baten bitartez jakinarazi behar duzu: paperean idatzita



edo beste euskarri iraunkor batean.

Eskubide hori baliatzen duzunean, **ez duzu arrazoirik adierazi** behar, **ezta zigorrik** ordaindu behar ere, baina erabili izan duzun egunei dagokien zenbatekoa ordaindu beharko duzu, 30 eguneko epean.

Eskubide honetatik **kanpo** geratzen dira: hipotekak edo 200 eurotik beherako zenbatekoak, esate baterako.

“Covid tasa”: legezkoa al da gehigarri hori kobratzea?

Zenbait establezimendu **osagarri bat eskatzen hasiak** dira Covid-19a saihesteko higieneko eta desinfekzioko neurrien ondoriozko aparteko **gastuak direla-eta**, hala nola desinfektatzaileak edo gelak erabili behar izateagatik.

Egoera horren aurrean, Kontsumo Ministerioak dio higieneko eta desinfekzioko neurriak enpresaren betebeharra direla, eta ez kontsumitzaileak onartu edo ukatu dezakeen aukerako zerbitzu bat.

Alabaina, prezioa finkatzea libre da; beraz, guztizko prezioa igotzea (nahiz eta Covid-19aren krisialdiaren ondoriozko aparteko gastuek eragindakoa izan) legezkoa izango litzateke. Dena

den, kontsumitzaileari aldeztu aurretik jakinarazi behar zaio.



Zein edukiontzitan bota behar ditut eskularruak eta maskarak?

Maskarak eta eskularruak (material batekoak nahiz besteak izan) **errefusaren edukiontzira** bota behar dira (grisa).



Ingurumenerako arriskua.

Berrerabili ezin diren maskaren eta Covid-19aren aurka babesteko beste sistema batzuen (betaurrekoak, aurpegi-pantailak, eskularruak...) erabilera masiboak ingurumenerako beste mehatxu bat sortu du, horietako asko plastikozkoak direlako.

Horien erabilera normalizatuta dago jada, eta oso beharrezkoak dira ez kutsatzeko. Baina ezinbestekoa da egoera horrek planetari dakarkion arriskuaz eta sortzen diren hondakinak dagozkion edukiontzian botatzearen garrantziaz jabetzea.

Zuzen jokatzen badugu eta ez baditugu kalean edo natura-inguruneetan botatzen, ingurumenarentzat mesedegarri izateaz gain, ez dira kutsadura-foku bihurtuko.

0 Km-ko produktuak: egin tokikoaren alde

Hurbileko produktu ere esaten zaie; produktu horien ezaugarri nagusia da produzitu edo biltzen diren tokitik salmentako edo azken kontsumoko lekura **tarte txikia** dagoela. Horien helburua **tokiko ekonomia eta sasoiko laboreak indartzea** da: hartara, ingurumenaren gaineko inpaktua txikiagoa da.

Erraz identifika ditzakezu produktuaren etiketan jatorriari buruzko informazioari erreparatzen badiozu. Tokiko merkatuetan eskura ditzakezu, edo produktore txikiei erosita.



Erreklamazioak

Nola jarri erreklamazio bat?

Kontsumoko gatazka baten aurrean (esate baterako, kontratatutakoarekin bat ez datozen fakturak, edo bidaia konbinatuak ezeztatzea), lehen-lehenik, erreklamatu egin behar diozu enpresari. Enpresaren erantzuna ez bada zure gustukoa, aurkeztu erreklamazio bat Kontsumobiden, KIUB* batean edo kontsumitzaileen edozein elkartetan.



Online aurkez dezakezu, www.kontsumobide.eus webgunearen bitartez, edo Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako **lurralde-bulegoetan**. Erreklamatu nahi duzunarekin lotutako dokumentazio eta froga guztiak aurkeztu behar dituzu: kontratua, faktura, publizitatea, aurrekontua eta abar.

Kontsumobidek **bitartekari-lanak** egingo ditu enpresaren eta erreklamatzaileraren artean, eta akordio batera iristen saiatuko da. Gainera, enpresak arau-hauste administratiboren bat egin ahal izan duela ohartzen bada, zehapen-espeditentea abiaraz dezake.

Ez bada akordiorik lortzen eta enpresak ez badu arbitrajea onartzen, geratzen zaizun aukera bakarra eta azkena **auzibidera** jotzea da.

* Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa.

Erreklamazioa online egiteko:

- ▶ Eguneko 24 orduetan aurkez dezakezu **digitalki**, urteko 365 egunetan. Jakinarazpenak telematikoki jasoko dituzu.
- ▶ Edo NANA eskaneatuta bidal dezakezu, **sinadura elektronikorik ez baduzu**. Jakinarazpenak ohiko posta-zerbitzu bidez jasoko dituzu.

Teknologia eta segurtasuna



Nola jakin Wifia lapurtzen ari ote zaizkizun

Zuk nahi ez duzun norbait zure Wifi sarera konektatzen bada, **segurtasuneko eta pribatutasuneko** arazoak izan ditzakezu. Hona hemen hainbat pista inor zure konexioa erabiltzen ari ote den susmatzeko:

- 1 Konexioa mantso dabil, batik bat, eguneko ordu jakin batzuetan.
- 2 Zure gailu guztiak Wifi saretik deskonektatzen dituzunean, routerraren argiak keinuka jarraitzen du.

Lehenik, **galdetu zure telefono-konpainiari** ea konexio-arazorik dagoen. Ez badago arazorik, baliteke norbait zure sareaz baliatzen egotea. Badira zenbait aplikazio kontratatutako gailuen izena zein den esaten dizutenak.

Babestu routerra, horrelakorik berriro gerta ez dakizun:

-  Aldatu pasahitza.
-  Itzali etxetik ateratzen zarenean.



Ile-apaindegiak

Gomendioak ile-apaindegian ezustekorik ez izateko

“Egidazu ondo geratuko den orrazkera bat”. Kontuz, azaldu zehatz-mehatz zuk zer nahi duzun.

“Moztu iezadazu ilea argazki honetan bezala”. Kontuan izan ahal duten moduan moztuko dizutela ilea, zure ilearen ezaugarrien arabera.

“Ilea moztea 10,50 euro”. Erreparatu letra xeheari; baliteke ilea garbitzea edo lehortzea prezioaren barruan ez egotea.

Ez hartu ezustekorik. Kontsulta itzazu eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuen prezioak, hitzordua eskatu baino lehen. Prezioak eman behar dituzte, nahitaez.

Gorde publizitatea, loteslea da.

Guraizearen tasa? Emakumeek gizonen baino gehiago ordaindu ohi dute. Horrela jokatzeari legezkoa da tarifetan halaxe jasota baldin badago.



Arazoak?

- ▶ Saiatu **adiskidetasunezko akordio** bat lortzen eta, ez baduzu lortzen, erreklamatu.
- ▶ Erreparatu ea lokala **kontsumo-arbitrajeari** atxikita ote dagoen. ✨

Etxebizitza alokatzea

Nork ordaindu behar du arropa-garbigailuaren konponketa, hondatzen denean?



Etxebizitza alokatzen denean, nork hartu behar du bere gain matxuren kostua? Maizterrak ala jabeak?

Hiri Errentamenduen Legearen arabera, oro har, **matxurak higiezinaren jabeak ordaindu** behar ditu. Adibidez, etxetresna elektrikoak edo egiturazko elementuak.

Maizterrak ordaindu behar ditu:

- ▶ Etxebizitzaren **ohiko erabilerak** eragiten duen higaduragatiko konponketa txikiak (bonbilla erretzea, edo banda bat ongi ez ibiltzea).
- ▶ Matxura maizterren erabilera desegokiagatik edo maizterrak nahita eragindako kaltea dela frogatzen bada.



6 modu Internet bidez ordaintzeko

Zeintzuk dira seguruenak?

Produktuen Internet bidezko eskaerak gora egin du azken hilabeteotan Covid-19ak eragindako egoera dela-eta. Maiatzean egonkortze-fasera iritsizen arren, oraindik ere asko dira erosketak online egiten dituzten pertsonak.

Gaur egun, Internet bidez erostea **segurua** da, baina badira aintzat hartu beharreko hainbat alderdi. Erosketa egin nahi duzun webgunea fidagarria eta segurua ote den jakiteko, URLaren hasierak https izan behar du, edo giltzarrapo itxi bat eta giltza bat izan behar ditu. Erreparatu, halaber, enpresaren kokapenari eta enpresarekin harremanetan jartzeko modua adierazten ote duen.

Ordaintzeko garaian, **hainbat metodo daude**. Nahiz eta sistema bat bera ere ez dagoen blindatuta eta ezin dituen zibererasoak saihestu, kontuz ibili beharra dago tranpan ez erortzeko eta segurtasunez ordaintzeko.

Ordainketen bitartekaritza-pasabideen bitartez egiten diren ordainketak seguruenetakoak direla esan dezakegu, hala nola Paypal. Sistema horrekin batera, badira beste batzuk ere:





1 KREDITU- EDO ZORDUNKETA-TXARTELA

Gehien erabiltzen den metodoetako bat da, eroso eta azkarra delako. **Ez da, ordea, seguruenetako bat**, zure txartelaren informazioa ematen baituzu.

Saltokiak datu horiek eskuratu ez ditzan eta sistema zertxobait seguruago izan dadin, online saltoki askok **autentifikazioa** eskatzen duten ST (Saltokiko Terminalak) birtualak erabiltzen dituzte: zure txartelaren informazioa sartu ondoren, zure bankuak SMS mezu bat bidaltzen dizu gako batekin, erosketa burutu ahal izateko.

4 BANKU-TRANSFERENTZIA

Sistema horren bitartez, zure banku-kontutik **zuzenean saltzaileari** bidal diezaiokezu dirua. Alde ona da ez duzula daturik sartu behar webgunean, baina kontuan izan agian kobratu egingo dizutela transferentzia egiteagatik: lor ezazu informazioa aldeztuz aurretik.

Ordaindu baino lehen ere kontuz ibili behar duzu; egiaztatu saltokiaren identitatea eta izen ona. Iruzurra baldin bada, zailagoa izango zaizu dirua berreskuratzea.

2 ORDAINKETAKO BITARTEKARITZA-PLATAFORMA

Plataforma horiek, hala nola **PayPal** plataformak, zure datuak babesten dituzte eta bitartekaritza-lana egiten dute eroslearen eta saltokiaren artean. Horrelako plataforma batean, zure txartelaren edo banku-kontuaren datuak lotzen dituzu. Hartara, online erosten duzunean ez dituzu txarteleko digituak idatzi behar; besterik gabe, alta hartzeko erabili zenituen **helbide elektronikoa eta gakoa** idaztea aski duzu.

Ordaintzeko metodorik **seguruenetako** bat da, baina plataforma horietako batean alta hartu aurretik lor ezazu informazioa; erreparatu zer segurtasun-neurri eskaintzen dituen eta zer berme, iruzurrik gertatuz gero.

5 JASOTZEAN ORDAINTZEA

Erosketa jasotzen duzunean ordaintzen da. Sistemarik seguruenetako bat da, erositakoa egiaztatu ondoren ordaintzeko aukera ematen dizulako, baina online denda guztiek ez dute sistema hori eskaintzen.

3 ORDAINKETA-ZERBITZUAK: BIZUM

Bizum erabilia, **partikularren artean dirua bidali eta jaso** dezakezu, berehala eta doan, zure bankuaren aplikazioaren bidez eta soilik hartzailearen telefono-zenbakia ezagututa. Erabili ahal izateko baldintza bakarra beste pertsonak ere zerbitzu hori izatea da.

Zure erakundeak sistema hori duen jakiteko, bizum.es helbidean sistema hori erabiltzen duten finantza-erakundeen zerrenda kontsulta dezakezu.

Saltoki askok eskaintzen dute ordainketa-zerbitzu hori beren webgunean, eta, gainera, segurtasun-arau guztiak ditu. Erabiltzea oso erraza da: online ordaintzeko, zure telefono mugikorrarekin eta Bizumeko pasahitzarekin identifikatu besterik ez duzu egin behar; zure mugikorrean jasoko duzun kodearekin berretsi behar duzu ordainketa, eta dirua zure banku-kontutik beste batera transferitu.

6 AURREORDAINKETAKO TXARTELA

Txartel birtual bat da, eta ez dago ezein banku-konturi **atxikita**. Zuk erabakitzen duzu zenbat diru sartu nahi duzun txartelean.

Zure banku-erakundearen eska dezakezu, baina galdetu ea kosturik baduen.



Ez diezazutela ziria sartu

Erraza da fake news edo gezurrezko albisteen sarean erortzea.

Ba al dakizu bereizten?

Ez, Osasun Ministerioak ez du WhatsApp bat bidali zuri maskarak saltzeko esteka batekin, Covid-19aren aurkako balizko gomendio eta guzti. Eta Zerga Administrazioako Estatu Agentziak ere ez du email bat bidali ordainketa bat jasoko duzula esateko, zure zerga-jardueren gaineko kalkulua egin ostean. Fake news edo gezurrezko albistek nahasmendua eragiten dute eta errealitatearen pertzepzioa aldatu ere egin dezakete. Eta orain are gehiago, koronabirusaren kontu honekin guztiarekin.

Zer helburu dituzte?

Fake news-ak berri edo albiste faltsuak dira, gezurrezkoak, eta komunikabide, blog edo bitarteko sozial baten bidez zabaltzen dira, hartzailea manipulatu eta engainatzeko

helburuarekin. Bitarteko horiek perfektuak dira albiste horiek zabaltzeko, eta oso erraza da amuari heltzea. Erori al zara inoiz sarean?

Hona hemen pare bat **trikimailu** sarean ez erortzeko eta arduraz jokatzeko:

Lehenik, garrantzitsua da kontrastatu gabeko informaziorik ez birbidaltzea; ziurtatu egia dela. Informazioa emailez, WhatsApp bidez, SMS bidez iristen bazaizu, edo bitarteko sozialetan irakurri baduzu, hala nola Facebook, Twitter edo blog bat, eta ez badiozu itxura onik hartzen... ez partekatu. Sarean barrena dabiltzan gezur asko atera dira argitara dagoeneko. Horietako asko, gainera, kontu faltsuen bitartez zabaltzen dira. Osasun Ministerioak, urrutira jo gabe, prentsa-ohar bat argitaratu behar izan zuen

EZ HELDU AMUARI

Facebookeko bere kontu ofizialean iruzurrezko jardura gertatzen ari zela salatzeko.


Bigarrenik, **ez bidali zure datuak eskaintzen dizutena egiazkoa den jakin gabe**. Ez zaitez *phishingaren* biktima izan: teknika horrekin, ziberdelitugileek zure datuak (kreditu-txartela, helbidea, telefono-zenbakia...) eskuratzen dituzte eta zure izenean jarduten dute. Esate baterako, zure banku-datuak lortzen badituzte, erosketak egin ditzakete zure nortasuna ordeztuz. Garrantzitsua da horrelako egoera batean nola jokatu behar duzun jakitea.

Eta horrelako egoera bat bizi izan baduzu eta informazioa behar baduzu, Ertzaintzaren delitu informatikoen helbidera bidal dezakezu zure kontsulta (di@ertzaintza.eus). Gertaera hori delituzko jokabide bat baldin bada, salaketa jar dezakezu Ertzain-etxe batean.


- 1 Kontrastatutako informazioa soilik birbidali.
- 2 Zure datuak bidali baino lehen ziurtatu nork eskatzen dizkizun eta zertarako.

GEZURREZKO ALBISTEAK NOLA HAUTEMAN


IRAKURRI TITULARRAZ HARATAGO

 Baliteke titularra deigarria eta harrigarria izatea, eta zuk honako hau pentsa dezakezu: nola izan daiteke hori gezurra? Informazioa irakurri duzun webgunea ez baduzu ezagutzen eta iturri ofizialetako frogarik edo adituen izenik aipatzen ez badute, ez fidatu.


KONTRASTATU INFORMAZIOA

 Ez sinetsi toki bakar batean irakurri duzun albistea, dela Facebook-en, dela WhatsApp bidez, dela webgune batean. Bilatu informazio hori beste komunikabideren batean argitaratu ote den.


BILATU ITURRIA

 Bilatu gaiari buruzko edo testua sinatu duen pertsonari buruzko datu gehiago, eta ziurtatu iturria fidagarria dela.


AZTERTU URLa

 Informazioa webgune batetik jaso baduzu, begiratu helbide-barran nola agertzen den. URLaskobenetako webguneetako imitazioa dira, letra baten orde best bat jarrita. Desberdintasuna ez da sumatzen ia. Idatzi nabigatzailean dagokion markaren, komunikabidearen edo erakundearen izena, haren webgunean informazio hori agertzen ote den jakiteko.


ORTOGRAFIA-AKATSAK AL DAUDE?

 Ortografia-akatsak markaren izen ona zikitzen dute, eta "fidatzeko modukoa" ez izatea eragiten dute. Aztertu ongi artikulua nola idatzita dagoen eta akatsik ba ote duen, edo zentzurik gabe idatzita ote dagoen... ez da seinale ona.

IRUDIAREN BOTEREA

 Irudiak edo bideoak manipulatu egin daitezke, eta irudian ikusten den une horrekin bat ez datorren testuinguru batean erabili. Saiatu argitzen nondik datorren eta noiz argitaratu zen.

JARRERA KRITIKOA ETA SEN ONA

 Egiaztapenak egin dituzu eta informazioak ez zaitu konbentzitzen? Jarraitu zure senari, eta ez zabaldu.



Kontsumoko arbitrajea: gatazkak konpontzeko biderik errazena



Zure telefono-konpainiak behar ez zuena kobratu dizu? Irabiagailu bat erosi duzu eta akats bat du? Kasu horietan, lehen-lehenik enpresari eman behar diozu gertatutakoaren berri, eta saiatu akordio batera iristen. Ez baduzu lortzen, jarri erreklamazioa. Eta horrela ere ez baduzue akordiorik lortzen, **Kontsumoko Arbitraje Sistemara** jotzeko aukera duzu.

Arbitrajea gatazkak **azkar, arin eta doan** konpontzeko tresna da. Izan ere, enpresa bat sistema horri atxikita dagoela egiaztatzeak lasaitasun handiagoa ematen dizu produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatzeko garaian. Epaitegi eta auzitegietako auzibidea baino bide askoz ere atsegin eta merkeagoa da. Sistemari atxikitzea borondatezkoa da, bai pertsonentzat, bai enpresentzat.

Euskadin, **16.000 enpresa** baino gehiago fidatzen dira sistema horrekin. **Enpresa** bat baldin baduzu, hona hemen arbitraje-sistemari atxikitzearen alde onak:

- **Kalitate-plusa** gehitzen diezu zure produktu eta zerbitzuei.
- Pertsoneri **berme gehigarria** eskaintzen diezu erosketetan.
- Bezeroen **konfiantza** areagotzen duzu.
- **Izen ona** lortzen duzu.
- Atxikitako enpresen **errolan** agertzen zara; erregistro publiko bat da.
- Arbitraje-zerbitzua txerta dezakezu zure **publizitatean**.
- Atxikimendua egiaztatzen duen **bereizgarri ofiziala** izan dezakezu ikusgai.
- Enpresaren **lehiakortasuna** hobetzen duzu.
- Auzi luze eta garestiak **saihesten** dituzu gatazka sortuz gero.

Nola funtzionatzen du?

Lehenik, arbitraje-eskaeraren orria bete eta aurkeztu egin behar duzu, dela Kontsumobiden, dela KIUBen, dela kontsumitzaileen elkarteetan, dela Arbitraje Batzordean, zuzenean. Enpresa arbitraje-sistemari atxikita baldin badago, enpresaren eta kontsumitzailearen artean **bitartekaritza-lana** egiten da, akordio batera iristearren. Ez bada lortzen, **entzunaldia** edo bilera egiten da, eta bi aldeek zer eskatzen duten eta euren alegazioak adierazten dituzte Arbitraje Elkargoan.

Entzunaldia egin ostean, **arbitrajeko laudoa** ematen da, hau da, Elkargoak erabakia hartzen du. Erabaki hori **nahitaez bete** beharrekoa da bi aldeentzat, eta epai judicial baten baliokide da.



EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEA

Santiago 11 01002 Vitoria-Gasteiz

945 06 21 70

junta-arbitral@kontsumobide.eus

Moda ren trapu zikinak

Zenbat kutsatzen du arropak?

Pentsatu al duzu inoiz zenbat aldiz jantzi duzun armairuan dagoen sasoiko galtza pare edo jaka hori?

Erosten dugun arropa gero eta denbora gutxiagoz erabiltzen dugu, eta arropa horren kontsumoak inpaktu handia du gizartean eta ingurumenean.

Erosketak egitea aisialdiko aukera ohikoenetako bat bihurtu da. Gaur egun, **duela 15 urteko kontsumoaren bikoitza baino gehiago egiten dugu**, eta datu hori garrantzitsua da, gehiegizko kontsumoa adierazteaz gain, jokabide horrek ingurumen-baliabideen eta giza baliabideen gehiegizko erabilera egitea baitakar kasu askotan. Arropa eta osagarri gehiegi produzitzen dira; jantzi horietako asko kalitate txarrekoak dira eta bizi-ziklo oso laburra dute.

Ehungintzako industriak bultzatzen duen gehiegizko kontsumoa, hein handi batean, **lan-baldintza oso kaskarretan** oinarritzen da; batzuetan, erdi-esklabotzako baldintzak izaten dira eta **kutsadura-maila oso handiak** eragiten dituzte. Gainera, globalizazioa dela-eta, marka askok produkzioa deslokalizatu dute eta eskulan oso merkea lortu dute Txinan, Bangladeshen edo Indian.

Gaur egungo arropa-kontsumoa duela 15 urtekoaren **bikoitza baino handiagoa da.**

Fast fashion edo moda azkarra y eta ingurumen-inpaktu handia duena.

Markek salmentak areagotzeko modua bilatzen dute, zuk arropa maizago erosteko estrategiek. *Fast fashion* edo moda azkarra gailendu egin da, *low cost* edo kostu txikiko jantziei esker. Horrek esan nahi du **erabili eta botatzeko** jantziak direla, arropa maizago berritzeko aukera ematen dizutenak. Salmenta indartzeko, denboraldiaren erdialdean bilduma berriak kaleratzen dituzte markek eta, hortaz, urtean denboraldi gehiago izaten dira. Kontsumitzeko modu horren ondorioz, arropa horren zati handi bat **bota** egin behar da ez delako saltzen, eta zabortegetan bukatzen du edo **erre** egiten da.

Horretaz gain, bilduma berri horiek azkar lortzeko, fabrikazioko eta produktzioko kate osoan entregatzeko epeak murrizten dira eta, horren ondorioz, ingurumenean inpaktu handia duten jardunbideak gauzatzen dira eta lan-kostuak murrizten dira, Greenpeace erakundeak 2012. urtean egindako arroparen toxikotasunari buruzko txosten batean azaltzen denez.

“Modari jarraitzeak” ingurumen-inpaktu biziki garrantzitsua du: arropa produzitzeko behar den gehiegizko ur-kontsumoaz gain, Merkataritzari eta Garapenari buruzko Nazio Batuen Konferentziak (UNCTAD) egindako azterlan baten arabera, modaren industria da **gehien kutsatzen duen bigarren industria**, emisioengatik, isurketa toxikoengatik eta sortzen dituen hondakin guztiengatik.

Tinduak, esaterako, oso kutsatzaileak dira, ehunak tindatzeko substantzia kimiko ugari erabiltzen baitira.

Lan-eskubideak.

Lan-baldintza eskasak eta pobreziako soldatak ez dira Asian soilik ikusten. Clean Clothes Campaign erakundeak

dio zenbait marka “Made in Europe” etiketadun jantziak iragartzen hasi zirela, baina **mito** bat da pentsatzea hori justizia eta erantzukizun sozialaren adierazpena dela. Alde handia dago legezko gutxieneko soldatei dagokienez Europa erdialdean, ekialdean eta hego-ekialdean. Horregatik, arropa non eta zer baldintzetan egiten den jakitea funtsezkoa da.



BA AL ZENEKIEN...



Ehungintzan **gehien erabiltzen den zuntzetako bat poliesterra da, eta material hori petrolioaren deribatu diren produktuetatik abiatuta produzitzen da.**



Galtza bakeroak egiteko, 7.500 litro ur behar dira, hau da, pertsona batek zazpi urtean edaten duen uraren baliokidea.

Erosketa emozionala

Arropa gehiegi erosteak **osagai emozional eta sozialak** ditu. Konfiantza, botere- eta kontrol-nahia, dibertsioa, depresioa, inbidia, tristura... sentimendu horiek eragina dute zure erabakietan. Markek badakite hori, eta komunikazio-estrategia sendoa sortzeko baliatzen dute, salmentak areagotzearen.

Emozioak kudeatzen ikastea garrantzitsua da. Erosteke bulkada sentitzen baduzu, erreparatu zure gorputzaren egoerari, ea eguneko zer ordu den, zer gertatu den edo zer ikusi duzun. Identifikatu premia hori eragin dizun emozioa, eta igaro **kontsumo inkontzientetik kontsumo kontzientera**.

Zer egin dezakezu?



Murriztu



Berrerabili



Birziklatu



Eta hautatu ezazu ahalik eta modu **jasangarri eta **etikoenean** egiten den arropa.**

- **Erosi modu kontzientean.** Utzi alde batera "badaezpada erosiko dut" eta halako guztiak; pentsatu benetan zer behar duzun eta ez erori eskaintza erakargarrien sarean.
- **Influencerrak edo ospetsuak.** Markek pertsona ezagun edo ospetsuak erabiltzen dituzte beren produktuak ezagutarazteko. Berriro ere, galdetu zeure buruari iragartzen ari diren hori behar ote duzun, eta ez zaitzatela liluratu haien mezuekin.
- **Ez joan erosketak egitera "triste baldin bazaude",** esaterako, zure sentimenduak terapia moduan erabiltzen ari baitzara, eta behar duzuna baino gehiago erosiko duzu.
- **Irakurri etiketa:** informazio garrantzitsua lor dezakezu, hala nola produktua zein herrialdetan produzitu den eta zer materialekin egina dagoen. Ez erosi lan-ustiapeneko arrisku handieneko herrialdeetatik datozen jantziak eta, ahal dela, hautatu material natural eta ekologikoekin egindakoak. Zure hautua: arropa jasangarria eta bidezko merkataritzakoa.
- **Zaindu zure arropa.** Besteak beste, beharrezkoa denean soilik garbitzen baduzu, gehiago iraungo dizu eta ez duzu gehiago erosi behar izango. Energia eta ura aurrezteaz gain, detergenteak erabiltzearen ondoriozko ingurumen-inpaktua murrizten duzu.
- **Eman zure arropa.** Zuk erabiliko ez dituzun jantzien balio-bizitza luza dezakezu: hainbat erakundek arropa biltzen dute, baliabide urriak dituzten pertsonentzat edo bigarren eskuko merkatura bideratzeko.
- **Erosi edo saldu bigarren eskuko merkatuan.** Berria ez erosteke eta gehiegizko produkzioaren alternatiba ona da.
- **Konponketak eta erabilera berriak.** Arropa bat puskatu bada eta bota egin behar baduzu, saia zaitzez konpontzen bota aurretik. Ezin bada konpondu, pentsatu zer beste erabilera izan dezakeen: galtza luzeak moztu eta galtza motz bihurtu, ileko zinta bat egin oihalkiekin, edo elastiko batekin poltsa bat egin ezazu.

Ikasturte berria hastera goaz. Zure zain gaude!

Konsumobideko prestakuntza-zentroetako eskaintza presentzialari online prestakuntza gehitu zaio. Metodologia berriak eta formatu berriak aurkituko dituzu ikasturte berrian.

Konsumobideko prestakuntza-zentroak ikasturte berrirako prest daude, Covid-19ak eragindako **egoerara egokituta**. Prestakuntza presentzialak jarraitu egingo du, betiere osasun-agintariak birusaren prebentziorako eta kutsadura minimizatzeko emandako gomendioei jarraikiz. Zentroetan, prebentziorik eraginkorrena pertsonen arteko tartea uztea da eta, gainera, higiena eta garbiketa areagotu egin dira, bai esku-garbiketa, bai gainazal, espazio eta materialen garbiketa.

Edukiera txikiagoa denez tartea utzi ahal izateko, tailerretan **online eta zuzenean** parte hartzeko aukera ere eskaintzen da; hori da **berrikuntzetako** bat. Horretarako, egiten diren **jarduerak moldatu**

egin ditugu, baina funtsari eta helburu nagusiei eutsita: kontsumitzaileek **kontsumo arduratsuaren** irizpideei jarraikiz jokatzeari; euren eskubideen berri eta eskubide horiek baliatzeko moduren berri izan dezatela; eta produktuak erosi edo zerbitzuak kontratatzen dituztenean, merkatuan parte hartzen duten pertsona guztiek errespetatu ditzatela.



FROGATU ZURE AZKARTASUNA

Prestakuntza-eskaintzaren barruko beste berrikuntza bat "escape room" formatuko online jarduerak dira. Hona hemen lehenengoa: **Konsumobid-19. "Aketx operazioa"**.

Abenturazko joko honetan, mota askotako **enigmak** argitu eta **buru-hausgarriak** ebatzi beharko dituzu misio sekretu bat osatu ahal izateko. Ordu bete izango duzu mezuak argitu eta ezkutuko erantzunak aurkitzeko.



Bat egin kontsumorako prestakuntzarekin!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI 20-1.
945016600

BILBAO

Nicolas Alkorta 2-1.
944032220

DONOSTIA

Zarategi pas. 82-84 bis
943022590

Arautu gabeko hezkuntza-zentroak: Zer jakin behar dut?

Titulu ez-akademikoak ematen dituzten irakaskuntza-zentro pribatuek hainbat betebeharrak bete behar dituzte zure eskubideak bermatze aldera.

Iritsi zaigu iraila, eta ikasturtea hasi da arautu gabeko irakaskuntza-zentroetarako ere. Gero eta jende gehiagok jotzen du zentro horietara; beraz, araudian eskatzen zaizkien baldintzak betetzea funtsezkoa da. Zentroek **liburuxkak izan behar dituzte jendearen eskura, honako informazio hau emateko:**

- › Zentroaren izena eta helbidea.
- › Pertsona juridiko arduradunaren izena.
- › Ikastaroaren izena, iraupena, ordutegia eta edukiak.
- › Prezioa eta ordaintzeko modua.
- › Irakasleen kualifikazioa.
- › Lan-poltsa eskainiz gero, poltsan sartzeko baldintzak zeintzuk diren zehaztu behar da, eta enpresaren batekin hitzarmenik ba ote duen.

Publizitatea **loteslea** da, eta ematen diren irakasgaien **balio akademikoa edo profesionala** argi adierazi behar du. Ez da erabili behar nahasketa eragin dezaketen termino edo titulazioei buruzko erreferentziarik, ez Administrazioaren aintzatespenari, ez ikastaroen ofizialtasunari, ez ematen diren titulu edo ziurtagiriei buruzkoak.

Kontratua eta faktura

Zentroak kontratu bat egin behar du, argi ulertzeko moduan idatzita, honako datu hauek zehaztuta: inplikaturako aldean datuak, emango den ikastaroa, iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua. Azken horri dagokionez, zentroak faktura edo egiaztagiria eman behar du egindako ordainketa bakoitzeko.

Atzera egiteko eskubidea

Urrunetik edo establezimendutik kanpo kontratatzen denean, **14 eguneko** epea dago ezeztatzeko, justifikaziorik eta penalizaziorik gabe.

Egiaztapena

Prestakuntza amaitutakoan, egindako ikasketak egiaztatzen dituen dokumentu bat aurkeztu behar da. Dokumentu horretan, prestakuntzaren iraupena, orduak eta emandako edukiak zehaztu behar dira, gutxienez.

Arazorik baldin baduzu, saia zaitez adiskidetasunezko akordio batera iristen, baina ez baduzu lortzen, jarri **erreklamazio** bat.

Arauetan ezarritako betebeharrak eta baldintzak ez betetzea **zehapena** jartzeko arrazoia da.



Kontsultak

TELEFONIA - Kontratua idatziz jasotzeko eskubidea

Telefonoz deitu didate eta Internet, telefono finkoa eta mugikorra biltzen dituen eskaintza bat egin didate. Nahiago dut eskaintza idatziz ikusi, baina esan didate ez dela posible eta, baldintzak berrikusi nahi baldin baditut, kontratua telefonoz egin ondoren grabazioa eskatu ahal izango dudala. Ezin al dut kontratua idatzita izan?



Telefonoz deitu eta eskaintza bat egiten badizute, berretsi egin behar dizute baldintza guztiak **idatzita edo euskarri iraunkor batean** azalduta (esate baterako, email bidez). Gainera, zerbitzua hasi aurretik, kontratua idatziz edo euskarri iraunkor batean jasotzeko eskubidea duzu, zure etxean edo posta elektronikoko bidez, doan.

PRODUKTUAK EROSTEA - Itzultzeko baldintzak

Produktu bat egoera bikainean itzultzen badut eta erosketa-txartela aurkezten badut, establezimenduak uko egin al diezaioke dirua itzultzeari, eta horren ordez txartel edo bale bat eskain diezadake?



Enpresa batek **itzulketak egiteko baldintzak** finka ditzake: epeak eta itzulketa nola egingo den, hau da, beste produktu baten truke, dirua itzulita edo txartel edo bale bat emanda, esaterako. Baldintza horien berri eman behar digute aldez aurretik eta idatzita. Enpresa bat itzulketa onartzera behartuta egongo da soilik **hori egiteko konpromisoa hartu** badu eskaintzan, sustapenean, publizitatean, salmenta-ziurtagirian, kontratuan eta abar, edo produktua akastuna baldin bada.

KONPONKETA-TAILERRAK - Aurretiazko aurrekontua jasotzeko eskubidea

Autoa konponketa-tailer batean utzi dut eta matxuraren kostua "gutxi gorabehera" zenbatekoa izan daitekeen esan didate, baina ez didate aurrekontua eman. Esan didaten "gutxi gorabeherako" kostu hori onartzen badut eta, gero, esandakoa baino gehiago ordaindu behar badut, uko egin al diezaioket ordaintzeari nahiz eta matxura konponduta egon?

Ez onartu inoiz matxura bat konpontzea aldez aurretik idatzitako aurrekontu bat ematen ez badizute. Aurrekontua jasotzeko eskubidea duzu, eta gutxienez 12 laneguneko balioa izango du. Aurrekontua ikusi eta ez baduzu onartzen, tailerrak ibilgailua itzuli behar dizu, zuk utzi zenuen egoera berean.

Ibilgailua konpontzera eramaten baduzu, eskatu **gordailuaren frogagiria**; agiri horretan datu hauek agertu behar dute: arrazoia, entregatzeko eguna eta zenbat kilometro dituen.



Kontsulta iezaguzu

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean www.kontsumobide.eus

Elikagaien ETIKETAK

Ontziratuta edo soltean saltzen diren elikagai guztiek funtsezko informazioa adierazi behar dute, zer erosten duzun jakin ahal izan dezazun.

PRODUKTUAREN IZENA
Produktu batzuk antzekoak dira, baina ez dira gauza bera: zukua eta nektarra, jogurta eta esne-postrea, marmelada eta konfitura...

NUTRIZIO-INFORMAZIOA
Produktu batek zer nutriente edo mantenugai ematen dizkizun jakin nahi baduzu, erreparatu taulari.

ALERGENOAK
Glutena, arrautzak, esnea, fruitu lehorrak...

ENPRESA ETA HELBIDEA
Enpresa S.L.
Helbidea

JATORRIA
Derrigorrezkoa da etiketarekin batera doan informazioak gaizki-ulertua eragin badezake edo, esate baterako, haragi mota jakin batzuetan.

FABRIKAZIO-LOTEA
Produktuaren trazabilitatea jarraitzeko aukera ematen du, jatorritik saltokiraino.

OSAGAIAK
Begiratu, esaterako, zer gantz mota erabiltzen duten: oliba-olioa, palma-olioa; edo azukre motak: fruktosa, sakarosa...
Erreparatu, halaber, gehigarriei.

ERABILTZEKO MODUA
Informazio hori gabe, produktua behar bezala erabiltzea zaila izanez gero.

KONTSERBAZIOA ETA ERABILERA

IRAUNGITZEA EDO KONTSUMO LEHENETSIA
Iraungitzea: Elikagai bat noiztik aurrera ezin den kontsumitu adierazten dizu.
Kontsumo lehenetsia: Produktuak baldintza onenetan (usaina, zaporea, testura) egoteari uzten dion epemuga.

ZENBATEKO GARBIA

ALKOHOL-GRADUAK
Derrigorrezkoa da % 1,2 baino gehiagoko graduazioa duten edarietan.



Ontziratutak

Derrigorrezko informazioak **ontzian** edo **etiketa** batean azaldu behar du.



Ontziratutak gabeak

Produktuaren **informazioa ematen duen kartel bat** jarri edo eskaini behar da: haragia, arraina, fruta, barazkiak...



Irakurri etiketa ohiko moduan, kontsumitzen dituzun elikagaiak hobeto hautatzen lagunduko dizu.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 24 36

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