



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

44.zk MAIATZA - ABUZTUA 2022

www.kontsumobide.eus

Bidaiatzeko asmotan?

ZURE ESKUBIDEAK ZUREKIN DOAZ



ANA COLLÍA

Kontsumobideko
lehenengo zuzendariari
elkarrizketa

TXATARRA ELEKTRONIKOA

Hondakinak egoki
kudeatzearen
garrantzia

ARAUDIA

Erregiaren deskontuak
tiketean edo fakturan
agertu behar du



EDUKIAK

5 Kontsumoa gaur

9 Elkarrizketa

Ana Collía. Kontsumobideko lehenengo zuzendaria

12 Artikuluak

Bidaiatzeko asmotan?
Txatarra elektronikoa

16 Prestakuntza

Publizitatea eta generoa kontsumo-gizartean

17 Araudia

Erregaiaren deskontua

18 Kotsultak

19 Infografia

Zaharkitze programatua.
5 aholku eragin txikiagoa izan dezan.

10  **urte**
años

ZURE ESKUBIDEAK BABESTEN
PROTEGIENDO TUS DERECHOS



ISSN: 2695-6772

Lege Gordailua: LG G 53-2020

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

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/aldizkaria

"Kontsumobidek testuinguru aldakor eta konplexu batean lanean jarraitzen du"



Laura Alzola, Kontsumobideko zuzendaria.

Kontsumoko Euskal Institutua osatzen dugun Kontsumobideko langileek **duela hamar urte hasi genuen lanarekin jarraitzen dugu** Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsan. Gaur egun, Eusko Jaurlaritzaren Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren mendeko erakunde autonomo honek zeregin honetan sakontzen, eta testuinguru aldakor eta konplexu batean lanean jarraitzen du, non erakunde publikoek –eta, hortaz, merkatuaren interesekiko independenteak direnek– garrantzi handiagoa hartzen dute kontsumitzaileen eskubideen bitartekari-lanetan eta defentsan.

2022an, teknologiak, klima-larrialdiak, gizarte-desparekotasunak, eta krisialdi sanitario eta geopolitiko globalek bultzatutako kontsumitzeko ohitura eta modu berriak hartzen dituzte eraginpean euskal herritarrak. Krisialdiak duen inpaktuak isla argia du etxeko ekonomian, batez ere egoera kalteberagoan aurkitzen direnen etxeetan.

Gaur egun, euskal herritarrak duela hamar urte jabetzen ginena baino gehiago jabetzen gara gure kontsumo-erabakiek planetan duten eraginaz, eta gehiago hartzen dugu kontuan etorkizuneko belaunaldiei utziko diegun gizartea. Ildo horretan, Merkataritzaren Euskal Behatokiak egindako azken azterlan batek erakusten digunez **euskal herritaren bi herenek baino gehiagok kontuan hartzen dute jada ingurumena gauzak erosteko eta kontsumitzeko beren ohituretan**. Horrela, kontsumo arduratsua asimilatutako eta onartutako kontzeptua izatera igaro da azkenean. Eta oraindik bide luzea geratzen bada ere, argi dago kontsumerismo erreflexiboena

gailentzen hasi dela.

Euskal herritarrek, agente erantzukide garen neurrian, enpresekin eta erakunde publikoekin batera, badakigu zein den gure eguneroko erabakien inpaktua, zer eragin duten trantsizio ekologikoa egin ahal izateko, pertsona kalteberenak atzean utzi gabe, eta kontsumitzeko modu berrien balio etikoak eta ingurumen-balioak errespetatu ditzatela lortuz.

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila bultzatzen ari den Euskadiko Kontsumitzaile eta Erabiltzailearen Estatutuaren proiektu berria trantsizio-testuinguru horretako kolektibo kalteberenak babestera bideratuta dago, hain zuzen ere. Kontsumobidek erakunde publiko gisa egiten duen bitartekari-lana sendotzea izango da lege berriaren helburu nagusietako bat. Izan ere, **premiatzkoa da indarreko legerian aldaketak ezartzea**, erakundeei pertsonen kolektibo handiak eraginpean hartzen dituzten gatazkak direla-eta planteatu beharreko konponbideen buru izan daitezela ahalbidetzeko. Europako agintarrietatik eratorritako defentsa-mekanismoak ekarri behar ditugu Euskadira, eta planetaren gaur egungo eta etorkizuneko bideragarritasunarekin arrazionalagoa, bidezkoagoa eta koherenteagoa den kontsumoa sustatu.

Kontsumitzaileen eskubideei eta haien defentsari buruzko ezagutzen maila tekniko handiko profesionalek osatzen dute Kontsumobide, baina batez ere euskal herritarren arretan izan beharreko ardurarekin daude konprometituta, 2022an ere aurre egin beharreko erronketan haien alboan egoten jarraituko baitugu.



12 Txatarra elektronikoa

Gailuen bizitza baliagarria luzatzea eta hondakinak egoki kudeatzea dira larrialdi klimatikoa geldiarazteko gakoak.



2022ko uda
**Bidaiatzeko
asmotan?** | 14



Ana Collíari elkarrizketa
**Kontsumobideko
lehenengo zuzendaria** | 9



Prezio-igoera edo murrizflazioa

Nola saihestu ezkutuko prezio-igoeraren tranpan erortzea

Erosketa-saskia gero eta garestiagoa da, eta hainbat markak, produktuen prezioak ez garestitzearren, ontzian produktuaren kantitatea murrizteko estrategia komertziala erabili dute. **Nola hauteman ezkutuko garestitze hori?**

Erreparatu artikulua bakoitzaren **pisu garbiari** aldatu ote duten ikusteko eta, batez ere, bilatu produktu bakoitzaren unitateko prezioa, unitate, kilo nahiz litro bakoitzeko. Informazio hori letra txikiz agertzen da, artikuluaurren prezioaren ondoan.

.....

Aurrekontua

Kobratu al diezadakete aurrekontua egiteagatik?

Bai, baina aurrekontua egin aurretik, hura onartzen ez baduzu aurrekontua bera prestatzeagatik zenbateko bat kobratuko dizula jakinarazi behar dizu enpresak, argi eta garbi.

Enpresa batek zer zerbitzu eskainiko dizkizun eta zenbat kobratuko dizun jasotzen duen dokumentua da aurrekontua. Legezko balioa izango du bi alderdiek **onartu eta sinatzen** dutenean.



Informazio pertsonala

Datuen babesa. Ba al dakizu zeintzuk diren zure eskubideak?

Datu pertsonalei dagokienez, zure pribatutasuna urratzeko arrisku gero eta handiagoa jasaten dute. Garrantzitsua da datu horiek babestea, kontrolatzeko aukera izatea eta horien gainean erabaki ahal izatea. Araudiaren arabera, kontsumitzaileei dagokie beren datuak kontrolatzea. Horretarako neurri batzuk hartu dira, eta, besteak beste, hauek nabarmendu behar dira:

Informazioa jasotzeko eskubidea:

datu-tratamenduaren ardura duen enpresaren datuak, erabileraren helburua eta datu horiek noiz arte gordeko dituen adierazi behar da, besteak beste.

Datuetan sartzeko eskubidea:

zure datuei eta izan duten tratamenduari buruzko informazioa doan jakiteko eta lortzeko aukera ematen dizu.

Datuak zuzentzeko eskubidea

datu horiek okerrak edo osatugabeak badira.

Ezabatzeko eskubidea edo ahaztua izateko eskubidea.

Zure datuak erregistro jakin batzuen oinarrietatik desagertzea eska dezakezu, beharrezkoak ez direnean edo legez kontra jaso direnean.

Zure datuen tratamenduari aurka egiteko eskubidea

arrazoi pertsonalengatik, baldin eta tratamendua-aren arduradunak ezin badu interes legitimo handiagoa argudiatu.

Zure datuak eramateko eskubidea.

Alegia, zure datuak egituratutako, erabilera arrunteko eta irakurketa mekanikoko formatu jakin batean jasotzea eskatzeko eta beste enpresa bati transmititzeko eskubidea.

Kutxazain automatikoak

Kutxazainak txartela jan dizu?

Dirua ateratzera joan, eta ez zaizu ez dirurik, ez txartelik atera. Egunen batean egoera horretan suertatzen baldin bazara, zer egin behar duzun azalduko dizugu.

Batez ere, egon lasai. Kutxazain batek txartela atxikitzeke hainbat arrazoi daude: gakoa oker idazteagatik, txartela iraungita edo blokeatuta egoteagatik, arazo tekniko batengatik, zerbait ordaindu gabe izateagatik edo zenbaki gorritan egoteagatik, esaterako.

Banketxea zabalik baldin badago, sartu eta eman ezazu gertatu zaizunaren berri. Zure NANarekin identifikatu beharko duzu txartelaren titularra zeu zarela egiaztatu ahal izan dezaten eta, atxikitzearen arrazoa aztertu ondoren, itzuli beharko dizute. **Banketxea itxita baldin badago**, bankuak bezeroei arreta emateko duen zerbitzuarekin harremanetan jarri beharko duzu, kutxazainean bertan idatzita egon ohi den gorabeheretarako telefono-zenbakira deituta. Zure datuak eman beharko dituzu erakundeak txartela modu seguruan blokeatu edo ezeztatu dezan.

Txartela bai, baina dirurik ateratzen ez bazaizu ere, prozedura bera da.



Edari energetikoak

Zer ari naiz edaten?

Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak (AESAN) egindako txostenaren arabera, 3 urtetik 10 urtera bitarteko lau adingabetik batek (% 26) eta hiru nerabetik ia bik (% 62) **edari energetikoak** kontsumitzen dituzte. Edari ezagun horiek oso erraz aurki daitezke edozein saltoki handitan, baita litxarrera-dendetan ere. Baina, ba al dakigu benetan zer edaten ari garen?

Freskagarri horiek **kafeina eta azukre kantitate handiak** izaten dituzte, eta osasunerako kaltegarriak izan daitezke. AESANen arabera, **lata batean, 100 mililitro bakoitzeko 32 miligramo kafeina** egon daitezke. Beraz, ontzi batean 330 ml baldin badaude, lau kafe hartzea bezala izango litzateke. Gainera, **lata berean 75 g azukre** ere egon daitezke, hau da, 15 azukre-koxkorren baliokidea.

Gogoan izan kafeina gehiegi kontsumitzearen ondorioz loezina, **arrisku kardiobaskularrak eta hematologikoak** izan ditzakezula. Era berean, azukrea neurrigabe kontsumitzea **gehiegizko pisuarekin, diabetesarekin eta arazo kardiakoekin** lotzen da.



Animalien ongizatea

Animalien ongizatearen ziurtagiria abeltzaintzako ustiategietan

Animalien ongizatea lau printzipiotan oinarritzen da: elikaduran, ostatuan, osasun-egoeran eta tratuan. Zigilua emateko protokolo bat bete behar da; protokolo horretan, animaliei ematen zaien tratua eta haien baldintzak neurtzen dira, eta baldintza duinetan hazi direla eta tratu txarrik jasan ez dutela ziurtatzen da.



ELIKADURA

Orekatua izan behar du, eta egokia kopuruaren aldetik ere. Auditoretza baten bitartez, animaliak ura beti baduela ere egiaztatzen da.



OSTATUA

Barrualdean askatasunez eta erosotasunez mugitzeko lekua izan behar du, eta beroa zein hotza egiten duenean babestuta egon behar du. Animaliak kanpoan edo barruan egon nahi duen askatasunez hautatzeko aukera izan behar du.



OSASUNA

Animaliak osasuntsu ote dauden eta haien osasunaren gainean zer kontrol egiten den ebaluatzen da. Era berean, animalientzat mingarria den praktikarik egiten ote den ere aztertzen da, hala nola buztana edo adarrak moztea.



TRATUA

Tratu txarrik ematen ote zaien egiaztatzen da, eta animalien artean dagoen harremana ere aztertzen da, baztertuta edo alde batera geratzen den animaliaen bat ba ote dagoen ikusteko.

Lau zutabe horiek ebaluatu eta puntuatu egiten dira eta, puntu asko lortzen badira, **Animalien Ongizatearen ziurtagiria eman daiteke**. Ziurtagiria jasotakoan, produktua merkaturatzen duen enpresak zigilua jar dezake etiketan.

Produktuetan, Welfair Quality estandar europarrean oinarrituta dagoen AENOREn ziurtagiria aurkitu dezakezu. AENOREn Welfair Quality zigiluaz gain, beste ziurtagiri propio batzuk ere badaude, hala nola Interporc Animal Welfair Spain (IAWS).



Banku-produktuak

Kreditu-txartelak eta zordunketa-txartelak: ba al dakizu zein den aldea?

Kreditu-txartelak eta zordunketa-txartelak desberdinak dira, eta garrantzitsua da bakoitzaren ezaugarriak argi izatea bata edo bestea aukeratu aurretik.

KREDITU-TXARTELA

Ordaintzeko edo kutxazain batetik dirua ateratzeko aukera ematen du, **kontuan dirurik ez baduzu ere**. Bankuak finantzatzen du gastua, eta kobrantza hurrengo hilean egiten dizute. Hainbat hilabetetan banatzeko aukera ere baduzu.

Kontuan izan hurrengo hilean kontuan duzun saldoa ez bada nahikoa aurreko hilean gastatutakoa ordaintzeko, bankuak interesak kobratu ahal dizkizula.

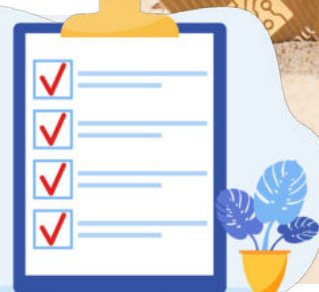
Kreditu-txartel klasikoez gain, "revolving" edo "kreditu inguratzaileko" txartelak ere badira, ordainketak zatikatzeko aukera ematen dizutenak. Kontu handia izan behar da txartel horiekin, interes oso handiak izaten dituzte eta.

Baldintza batzuk betez gero (adibidez, urte osoan gutxieneko erabilera bat egitea), komisiok ordaintzetik salbuetsita egon zaitezke; kontsultatu zure erakundearen.



Baldintzak

- ▶ Adin nagusikoa izatea.
- ▶ Batzuetan, nomina edo pentsioa helbideratuta izatea.
- ▶ Berankortasun-zerrenda batean ez zaudela egiaztatzea.



ZORDUNKETA-TXARTELA

Aurreordainketako txartelen antzekoak dira; dirua izan behar duzu kontuan ordainketa bat egin ahal izateko, zordunketa automatikoki egiten baita erosketan egiten den unean.



Baldintzak

- ▶ 14 urtetik aurrera eskura daiteke, heldu batek sinatuz gero.



Kutxazain batean dirua ateratzeko muga **600 euro** izaten da bi txartelen kasuan, baina kontratuaren arabera muga hori alda daiteke.



Informa zaitez erakundeak bezeroen eskura jartzen duen kutxazain propioen edo besterenen sareari buruz, **komisiorik gabe** dirua ateratzeko.

Ana Collía | Kontsumobideko lehenengo zuzendaria

"Prestakuntza eta informazioa ematen jarraitu behar da, kontsumo arduratsuko ohiturak eta jarrerak sustatzen jarraitzeko"

Kontsumoaren arloan 20 urteko esperientzia zuenean, Ana Collía Eusko Jaurlaritzaren Kontsumoko zuzendari izendatu zuten 2009an. Kontsumo Zuzendaritza trantsizio betean zegoen, izan ere, 2007an Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua sortzeko legea onartu zen, eta erakunde autonomo bihurtu zen.

Aldaketa horrek eskumen berriak ekarri zituen, Institututik antolatu eta aurre egin behar ziren eskumenak. Kontsumobide 2011n jarri zen abian, eta Ana Collía izan zen erakundeko buru 2013ra arte.



Zergatik jarri zen abian Kontsumobide?

Erakunde autonomoa abian jartzea herritarrei beren transakzio ekonomikoetan babes handiagoa emateko eskaera sozialei erantzuteko modua izan zen; izan ere, produktuak eta zerbitzuak erosteko geroz eta informazio, prestakuntza eta babes handiagoa behar zuten kontsumitzaileek.

Horri dagokionez, Kontsumobide sortzarekin, kontsumitzeko ekitaldian pertsonen sortzen zitzaizkien gatazketan aholkuak emateko eta gatazka horiek bideratzeko eskakizun sozial gero eta handiagoei erantzuteko gaitasunak eta ahalmenak indartu ziren.

Zer eskaini die herritarrei?

Aurrerapauso handia egin zen jarreraren eta pentsamoldeen aldaketa bultzatzeko bidean eta helburuan, aldaketa hori ezinbestekoa baita XXI. mendeko kontsumitzaileen premia berriei eraginkortasunez eta arin aurre egiteko.

Kontsumobide kontsumitzaileei babesa, informazioa eta prestakuntza emateko asmoz sortu zen eta, horretarako, erakundearen jarduna, besteak beste, kontsumoaren arloan arduratsua eta heldua izango den gizarteari oinarri sendoak ematera bideratzen du.

Zer zailtasun izan zenituen hasieran?

2009an sartu nintzen gobernu-

taldean, IX. Legegintzaldian, Kontsumoko zuzendari gisa. Helburu nagusia Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua sortzeko 9/2007 Legea betetzea izan zen, Eusko Jaurlaritzaren kontsumopolitikak planifikatzeko eta gauzatzeko agintaritza gorena izango zen aldetik.

Garai hartan, krisialdi ekonomiko sakon baten ondoren, kezka eta ziurgabetasuna ziren nagusi. Hori dela eta, erakundearen egiturari eta antolaketari buruzko Dekretua eta erakunde berriari giza baliabideak eta baliabide materialak atxikitzeko dekretua onartzeko izapide neketsuak alde batera utzita, zailtasun handiena Kontsumobide abian jartzeko baliabide ekonomiko nahikoak lortzeko negoziazioak izan

"Orain, inoiz baino gehiago, kontsumitzaileak benetan eta modu eraginkorrean defendatzeko ahalmena izango duen erakunde bat behar dugu"

ziren; izan ere, Kontsumobide izango baitzen, argi eta garbi, kontsumitzaileei babesa, informazioa eta prestakuntza emateaz arduratuko zen erakunde, ordura arte arduratu zen Kontsumo Zuzendaritzak baino intentsitate- eta eraginkortasun-maila handiagoarekin.

Erreklamazio baten osteko bitartekaritza-lanarekin hasi zineten lanean. Zure ustez, zer nolako bilakaera izan du?

Kontsumobideren apustu estrategikoa da, bitartekaritza eta arbitrajea baliatzea eta sustatzea helburu duen jarrera- eta pentsamolde-aldaketa hori ahalbidetzeko, bi tresna horiek indartuz, kontsumoaren arloko gatazkak konpontzeko bide eraginkorrenak diren aldetik.

Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu berria onartzean, bitartekaritzaren eginkizuna indartuko da.

Zer nolako balantzea egiten duzu Kontsumobiden egindako bidez? Itzuliko al zinateke?

Bai arlo profesionalean, bai arlo pertsonalean, nire ibilbide osoan izan dudana erronka garrantzitsuenetako bat izan zen. Urte zoragarriak izan ziren, lantalde sendo eta konprometitu baten babesa nuen; taldekide horiek gabe, oso zaila izango zatekeen

proiektua aurrera ateratzea. Urte luzez kontsumitzaileen eskubideen defentsan lanean jardun ostean, Kontsumobide abian jartzea kudeaketa arinagoa eta kontrol eraginkorragoa ahalbidetuko zuen tresna izango zela uste nuen, herritarren eskubideak defendatzeko eta bermatzeko garaian.



"Kontsumo arduratsuko jarraibideak, ohiturak eta jarrerak sustatzen jarraitu behar da."

Nire DNAn daramat Kontsumoa, kontsumitzaileen eta, bereziki, kolektibo ahulenen interesen alde egitea. Ia hogeita hamar urte dira kontsumitzaileen elkarte batean kolaboratzen hasi nintzenetik, eta pixkanaka elkarteetan zein Administrazioan erantzukizunak hartzen hasi nintzen. Gaur egun, Bilboko

Udaleko Osasun eta Kontsumo Saila zuzentzen dut, eta horri atxikita dago Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB).

Gure eskubideak baliatu ahal izateko, zeintzuk diren jakin behar dugu. Zure ustez kontsumitzaileak behar bezain prestatuta eta informatuta al daude?

Prestakuntza eta informazioa, zalantzarik gabe, funtsezko zutabeak dira kontsumitzailea bere babesaren protagonista izan dadin eta, horretarako, jarrera berriak sustatu behar dira, merkatuan duen indarrak eta erantzukizunak jabetu dadin.

Urratsak egin behar ditugu oraindik kontsumo-ohiturak aldatzeko bidean aurrera egiteko, baliabideen erabilera jasangarria sustatu eta erosketa arduratsuko ekintzak eginez, giza eta gizarte-kostua aintzat hartuta. Horrenbestez, herritarrei zuzendutako prestakuntzako eta informazioko jarduerak egiten jarraitu behar da, kontsumo arduratsuko jarraibideak, ohiturak eta jarrerak sustatzen eta ezagutza-arloak zeharka lantzen jarraitzeko; izan ere, "kontsumo arduratsuen" dimentsioak honako alderdi hauek biltzen baititu: produktuaren segurtasuna eta kalitatea; nekazaritzaren, abeltzaintzaren eta arrantzaren arloko politika; ohitura osasungarriak

"Erakunde eta enpresek arriskuak gizarte bidezkoago bat lortzeko aukera bihur ditzakete"

sustatzea; industriaren eta banaketaren sektoreak, ingurumen-inpaktua; energia-eredua; merkataritzako eta lehiakideekiko harremanak, zerbitzuak eta horien erregulazioa.

Zein da, zure ustez, Kontsumobidek gaur egun duen arriskarik handiena?

Kontsumitzaileen aldeko lana ez da inoiz nahikoa izaten, herritarren portaerak aldatu egin baitira merkatu gero eta globalagoak eta eskaintza gero eta konplexuagoak baldintzatuta.

Gaur egun, kontsumitzeko modu berriek arriskak dakartzate, eta arriskak horiei COVID-19ak eragindako krisia gehitu behar zaie. Kontsumitzaileok salment-formatu berriei egin behar diegu aurre egunero, produktu berriei eta ordainketa-tresna berriei, eta horien guztien ondorioz gure kontsumo-ohiturak aldatzen dira. Orain, inoiz baino gehiago, kontsumitzaileak benetan eta modu eraginkorrean, hurbiltasunetik, defendatzeko erabateko ahalmena izango duen erakunde autonomo bat behar dugu.

Kontsumobidek emaitza oso garrantzitsuak erdietsi ditu; hamar urteko ibilbidean, kontsumo arduratsu, solidario eta jasangarriarekin erabat konprometitutako Euskadi hori zizelkatzeko ezinbesteko ildo nagusiak marraztea lortu

du, eta etorkizunean ildo horietan sakondu eta aurrera egin beharko dugu.

"Kontsumitzaileen aldeko lana ez da inoiz nahikoa izaten."

Zuzendari zinelarik, kontsumitzaileengan eragina izan zuten hainbat egoerabizi izan dituzu, hala nola energiaren sektorea liberalizatzea eta, horren ondorioz, argia igotzea. Egungo krisialdi-egoerak areagotu egin ditu familien zailtasunak. Zer egin daiteke? Eraginik izango al du, zure ustez, kontsumitzaileen eskubideetan epe ertain edo luzera?

Beti esan izan da krisialdi orok arriskua dakarrela, baina baita aukerak ere. Erakundeek eta herritarrok gure pentsamendu eta ekintzak etengabe eta sakonki eraldatzen ari den garai honetako eskakizunetara egokitzeko eta bideratzeko dugun gaitasunaren arabera.

Baina, hain zuzen ere, horregatik, amore eman beharrean, gaur egun inoiz baino nabarmenago ikusten da Kontsumobide behar-beharrezkoa dela, eginkizun nagusia gure herritarrek kontsumoaren arloan dituzten eskubideak zaintzea

duen tresna den aldetik. Batez ere, orain, krisialdi ekonomikoaren aitzakiapean, eskubide horiek zalantzan jartzeko edo, besterik gabe, suntsitzeko aukera baliatzen dutenak ugari baitira.

Erakundeak, enpresak, kontsumitzaileak... Zer nolako gizartea eraiki behar dugu?

Gaur egungo gizartea azkar aldatzen ari da eta horrek ondorioak eragiten ditu gure bizitzako esparru guztietan; egoera berriak sortzen ari dira, baita kontzeptu berriak ere, eta arrisku-elementuak ekar ditzakete.

Erakundeen, enpresen eta kontsumitzaileen eraginak arrisku horiek modulatu eta gizarte bidezkoagoa lortzeko aukera bihur ditzake.

Testuinguru horretan, kontsumoaren arloan lan egiten duten erakundeek herritarrei prestakuntza emateko rola hartzen dute beren gain, etorkizuneko belaunaldiei, bereziki, erreparatuta, gu orain arte izan garena baino kritikoagoak eta kontzienteagoak izan daitezten.

Kontsumobidek, zehazki, apustu estrategiko gisa, pertsonek eta taldeek beren bizitzak hobeto ezagutzea eta hobeto kontrolatzea ahalbidetu nahi du, haien ingurune sozial eta politikoa eraldatu ahal izan dezaten bizi-baldintzak hobetzearren.

Bidaiatzeko asmotan?



Badatoz udako oporrak, eta bidaiatzeko asmoa baduzu, bidaiak konbinatu bat edo lotutako bidaiak-zerbitzu bat kontratatzeko garaian kontuan zer izan behar duzun azalduko dizugu.

Turismoaren sektorea aldatu egin da, eta kontsumo-premia berrietara egokitu da. Errealitate horrek oporrak planifikatzeko beste modu batzuk ekarri ditu, hala nola bidaiak konbinatuak eta lotutako bidaiak-zerbitzuak erreserbatzea edo kontratatzea. Bi modalitate horiek gero eta ezagunago bihurtzen ari dira, alde onetako bat baita, besteak beste, **kontratazioa oso eroso eta azkarra** dela.

Bidaiak konbinatuak

Bidaiak konbinatuak zera da, kontsumitzaileak **bi bidaiak-zerbitzu edo gehiago batera konbinatzen** dituen pakete bat kontratatzea (adibidez, garraioa eta ostalua, edo ostalua eta ibilgailuaren alokairua). Prezio orokor baten truke eskaintzen dira


eta salmenta-puntu bakar batean kontratatu behar dira, erreserba aurrez aurre edo online egiten den alde batera utzita. Ezinbestekoa da, gainera, iraupena 24 orduetik gorakoa izatea edo gualdi bat, gutxienez, sartzea.


Lotutako bidaiak-zerbitzuak


Bestalde, lotutako bidaiak-zerbitzuak zera dira, bidaiak bera dela-eta, **zerbitzu-emaile eta kontratu baten bano gehiagoren bitartez** eskuratutako bidaiak-zerbitzuak. Modu independentean kontratatu eta ordaintzen dira, nahiz eta prozesu osoa puntu bakar batean egin zerbitzu horien emaile indibidual bakoitzarekin. Bestela esateko, enpresak edo agentziak bidaiak kontratatzeko aukera ematen dio bidaiariari, lotutako erreserba-prozesuen bitartez.


LOTUTAKO BIDAIA-ZERBITZUAK KONTRATATZEN BADITUZU, EZIN DITUZU BALIATU BIDAIA KONBINATUEI APLIKATZEN ZAIZKIEN ESKUBIDEAK.


BIDAIARIAREN ESKUBIDEAK


 Kontratua **idatziz formalizatu** behar da, hizkera argi eta ulergarrian. Gainera, kopia bat jasotzeko eskubidea duzu, euskarri iraunkorrean.

 Bidaia **doan laga** ahal izango diozu beste pertsona bati, bidaia hasi baino gutxienez 7 egun natural lehenago idatziz jakinarazten baduzu. Lagapen horrek errekarquak edo bestelako kostu gehigarriak izan ditzake, baina horien berri eman behar zizuten alde aurretik.

 Bidaia hasi baino lehen, kontratua edozein **unetan baliogabetzeko eskubidea duzu**. Hala ere, litekeena da kalte-ordaina ordaindu behar izatea.

 Bidaia konbinatuen erreserbetan, agentziek **aseguru bat eskaini behar** dute bidaia bertan behera uztearen gastuak estaltzeko, ustekabeko arrazoiengatik bidaiatu ezin duzun kasuetarako.

 Kontratuan finkatutako prezioak ezin izango dira aldatu, kontratuan aukera hori adierazi ez bada. Enpresak **prezioak aldatu ahal izango ditu**, irteeraguna baino 20 egun natural lehenagora arte. Baina prezioaren igoera bidaiaren guztizko prezioaren % 8 baino handiagoa bada, kontratua deuseztatu ahal izango da, penalizaziorik gabe.

 Irten aurretik agentziak kontratuaren funtsezko elementuren bat nabarmen aldatzen badu, berehala jakinarazi beharko dizu. Besterik adostu izan ezean, bi aukera dituzu: kontratua suntsiaraztea, inolako zigorrik gabe, edo aldaketa onartzea. Hori horrela izanik, zentzuzko epe batean jakinarazi behar duzu zer erabaki duzun, eta ez baduzu ezer jakinarazten, kontratuarekin jarraitzea erabaki duzula ulertuko da. Aitzitik, kontratua suntsiaraztea erabakitzen baduzu, **14 eguneko epean** itzuli beharko dizute ordaindu duzun zenbatekoa.

Bidaia seguru bat kontratatzeko gomendioak:

- Ez ahaztu, publizitatea loteslea da. Gorde ezazu **zure bidaiari buruzko dokumentazio guztia**: publizitatea, aurrekontua, kontratuak, fakturak eta abar.
- Eskatu beti **kontratua, idatzita**.
- Ziurtatu bidaiaren **erreserban ezinbesteko informazio guztia** agertzen dela, hala nola azken prezioa eta bidaiaren deskribapena (datak, garraioak, ostatuak...).
- Egiatzatu kontratuan **bidaiaren baldintza guztiak jasotzen** direla. Gogoan izan alde aurretik jakinarazi ez dizkizuten kostu gehigarri guztiak ez dituzula zure gain hartu beharko.
- Internet bidez kontratatu behar baduzu, egiatzatu **webgunea segurua** dela –alegia, URLa <https://> letrekin hasten dela eta giltzarrapoa itxita agertzen dela–.
- Konpara itzazu **agentzia bat baino gehiago**, eta irakurri beste pertsona batzuen iritziak; gida gisa erabil ditzakezu.



Txatarra elektronikoa



Gailuen bizitza baliagarria luzatzea funtsezkoa da larrialdi klimatikoa geldiarazteko.

Pertsona batek telefono mugikor berria erosten duen bakoitzean, prestakuntza-zentro batean ikasgeletako ordenagailuak eta eramangarriak aldatu eta ahalmen handiagoko berriak ekartzen dituzten bakoitzean, edo norbaitek bere etxeko telebistaren ordez kontsumo txikiagoko beste telebista handiago bat erosten duen bakoitzean, gizarte jasangarriagoa lortzeko eragozpenak jartzen ari gara. Keinu horiek guztiak teknologiaren garapen-erritmo gero eta biziagoaren eta merkatuaren hazteko premiaren ondorio dira. Aurrerabide hori ez zaigu batere lagungarri, lehenik dauzkagun gailu elektroniko asko aurreikusi baino askoz ere lehenago geratzen baitira zaharkituta.

Nazio Batuen Erakundearen txosten baten arabera, **ia 50 milioi tona txatar elektronikoa sortzen dira urtero** gure planetan. Kopuru horri, gainera, botatzen diren gailuen birziklatze-prozesuaren kudeaketa desegokia gehitu behar zaio: hondakin horien % 20 baino ez da birziklatzen.

Gure kontsumo-eredua baloratu behar da, sortzen ditugun hondakin elektronikoak kopurua murriztu ahal izateko. Ingurumen-krisialdi larri baten aurrean gaude.

Hondakinak behar bezala kudeatzea eta horrek ingurumenari egiten dion mesedea.

Ordenagailuak, telefonoak, garbigailuak, hozkailuak, telebistak, irabiagailuak... Botatzen ditugun gailu askok balioa izaten jarraitzen dute: batzuk badabilta oraindik, eta beste batzuek berrerabil daitezkeen materialak dituzte. **Txatarra hori guztia birziklatu daiteke**, eta hori egitea oso beharrezkoa da bai ingurumenerako, bai gure osasunerako; izan ere, gailu horietako zenbait material eta substantzia oso toxikoak dituzte, hala nola merkurioa, beruna, kadmioa edo antimonioa, eta, askotan, zabor-ontzi "normalera" botatzen dira eta arrisku larria eragiten dute bereizi eta modu kontrolatuan birziklatzen ez badira.

Gailu elektronikoak material eta osagai asko berreskuratzen, birziklatzen eta bigarren



mailako lehengai gisa erabil daitezke beste produktu batzuk egiteko. **Ekonomia zirkularren** prozesuan sartzen da hori. Hainbeste zabor ez sortzeko eta produktu, material eta baliabideek ekonomian ahalik eta luzaroen irauteko diseinatuta dago, ahalik eta hondakin gutxien sortuta. Prozesu jasangarriagoa da, eta ez du hainbesteko inpakturik eragiten ingurumenean.

Kontsumo arduratsua: benetan behar al duzu telefono mugikor edo ordenagailu berri bat?

MURRIZTEA. Gailu elektronikoen **bizitza baliagarria luzatzeko eta hondakinen hazkundera geldiarazteko** ahalegina egin behar dugu, gure ekintzek ingurumenean hainbesteko inpakturik izan ez dezaten. Planetan dauden baliabideak mugatuak direla konturatzea garrantzitsua da. Horregatik, etxetresna elektriko bat, ordenagailu bat edo telefono mugikor bat erosi aurretik, jarraitu senari: modak, publizitateak edo berritasunak ez dezatela eraginik izan zugar, eta edozein erabaki hartu aurretik, pentsatu benetan behar ote duzun eta daukazu gailuak funtzionala izaten jarraitzen ote duen.

Azkenean, erosi egin behar duzula uste baduzu, komeni da tartetxo bat hartzea irizpide jasangarri eta ekologikoen arabera diseinatu direnak bilatzeko.

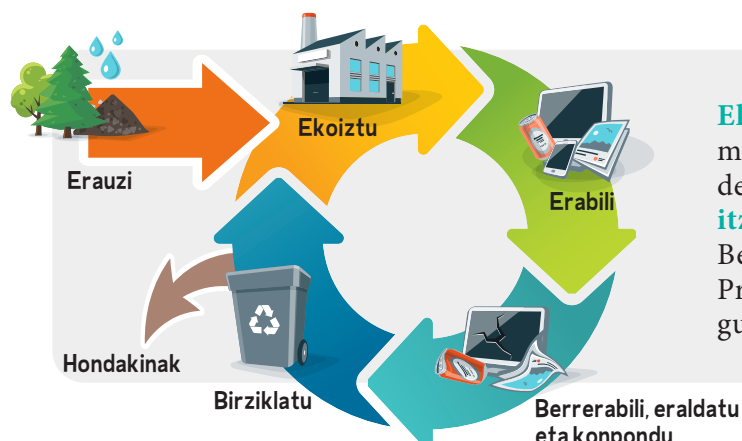
KONPONTZEA. Zure ustez hondatuta dagoen edozein gailu baztertu baino lehen, **baloratu ea konpondu daitekeen** edo bertsioa eguneratu dezakezun, erabiltzen jarraitu ahal izateko, edo azertu beste erabilera bat eman ote diezaiokezun.

Zure beharrak betetzen ez baditu, baina funtzionala izaten jarraitzen badu, bota aurretik, bilatu erabil dezakeen norbait.

BIRZIKLATZEA. Gailua ez baldin badabil eta ezin bada inola ere berrerabili, birziklatu egin behar da. Horretarako, dagokion edukiontzian sartu behar duzu. Etxetresna elektrikoaren kasuan adibidez, garbigune batean utzi behar dira.



Ekonomia zirkularra



Ekonomia zirkularrean, produktuen fabrikazioan material biodegradagarriak erabiltzen dira, ahal dela, bizitza baliagarria agortzen denean **naturara itzuli** daitezkeen, ingurumenean kalterik eragin gabe. Bestela, produkzio-zikloan sartzen dira berriro. Prozesu hori egin ezin delarik, ahal diren material guztiak **birziklatu** egiten dira.

Publizitatea eta generoa kontsumo-gizartean

Egokia iruditzen al zaizu gorputza amutzat erabiltzea publizitatean audientzia handitzeko? Hainbat iragarkitan planteatzen den moduan, pertsona baten ongizate orokorra bere itxura fisikoak edo kosmetiko nahiz jantzi jakin batzuk erabiltzeak baldintzatzen al du?

Publizitatea gizartearen arabera egokituz joan da, baina oinarria berbera da oraindik. Badira zenbait iragarki, oraindik ere, zure erabakiak nolabait baldintzatzen saiatzen direnak. Ez dute baloratzen, antza, **persona bakoitza desberdina dela**, gustu desberdinak dituela eta produktu berberak kontsumitzen ez dituen beste edozein bezain zoriotsua, osasungarria, erakargarria eta arrakastatsua izan daitekeela. **Ez diezu ezarritako kontsumo-ereduei jarraitu behar:** milaka kolonia marka daude, kremak, autoak, erlojuak edo poltsak. Eta depilatzea edo ez, adibidez, aukera indibiduala da, ez duzu iragarki batek esaten dizuna egin behar.

Publizitatearen diskurtsoa

Publizitatearen diskurtsoa aldatu behar da, **ez baitator errealitatearekin bat**. Helburu nagusia produktuak saltzea da, baina horrek esan nahiko luke kontsumitzaile homogeneoen mundu batean bizi garela, irizpiderik



gabeko kontsumitzaileen mundu batean. Eta pertsonok askotariko interesak ditugu eta, beraz, kontsumo-premia desberdinak.

Egia da publizitatearen mezuetan bilakaera gertatzen ari dela, baina ez behar bezain azkar. Garrantzitsua da iristen zaizkizun iragarki guztiak zalantzan jartzea: pertsonok zenbat eta **kontzienteago, gogoetatsuago eta kritikoagoak** izan, orduan eta gizarte parekideagoa lortuko dugu.

Publizitatearen eta kontsumoaren alderdiak zehatzago landu nahi badituzu, **eskatu informazioa. Eman izena kontsumo-prestakuntzan!**

Izena eman!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1.
945 01 66 00
formacion-araba@
kontsumobide.eus

BILBAO

Nicolas Alkorta, 2-1.
944 03 22 20
formacion-bizkaia@
kontsumobide.eus

DONOSTIA

Zarategi pas. 82-84 atz.
943 02 25 90
formacion-gipuzkoa@
kontsumobide.eus

Erregaiaren deskontuak tiketean edo fakturan agertu behar du

Apirilaren 1ean, krisi ekonomikoari aurre egiteko hainbat neurri jarri ziren indarrean. Besteak beste, gasolindegiko guztiek 20 zentimoko deskontua egin behar dute erregai-litro bakoitzeko.

Krisialdiak kontsumitzaileen ekonomian eragiten dituen ondorioak leuntze aldera, hainbat neurri onartu dira, eta horietako bat da erregaiaren prezioan beherapena egitea. *Martxoaren 29ko 6/2022 Errege Dekretua* indarrean sartuz geroztik, apirilaren 1etik aurrera gasolinaz-zerbitzugune guztiek **20 zentimoko deskontua aplikatu behar dute erregai-litro bakoitzeko**.

Publikoarentzako salmenta-prezioak ongi ikusteko moduan jarri behar dira, deskonturik gabe eta aldaketa hori jaso gabe. Deskontuak **tiketean edo fakturan agertu behar du**: dokumentu horretan azken zenbatekoa eta aplikatu den hobariaren zenbatekoa adierazi behar dira. Hartara, deskontua behar bezala aplikatu ote den egiazta daiteke.

AdBlue gehigarri kimikoari ere aplikatzen zaio araua, baina deskontua kilogramo bakoitzeko aplikatzen da, ez litro bakoitzeko.

Neurri hori apirilaren 1ean hasi zen indarrean, eta kontsumitzaile guztiei aplikatu beharrekoa da; 2022ko ekainaren 30era arte iraungo du.

Gasolina-zerbitzuguneen aldetik **jardunbide desegokiak** hautematen badituzu (hala nola deskontua osorik edo deskontuaren zati bat ez aplikatzea, akatsak fakturazioan edo beste edozein irregulartasun), jarri erreklamazioa Kontsumobiden edo edozein kontsumo-erakundetan.

Gorde beti faktura edo erosketa-tiketa, edozein kexa edo erreklamazio aurkezteko beharko duzu eta.

Erregaiaren aurrezteko aholkuak

- › **Planifikatu**: Planifikatu ibilbidea eta erregaia non hartuko duzun, gasolina-zerbitzugune batetik bestera prezioa aldatu egiten baita. Kontsultatu trafikoaren egoera.
- › **Ibilgailuaren mantentze-lanak**: Kontrolatu pneumatikoak zer egoeratan dauden. Ez badaude egoera onean, kontsumoa handiagoa izango da.
- › **Ekipajea**: Karga gehiegizkoa bada edo gaizki banatuta badago, gastua handitu egiten da.
- › **Leihoak irekita izatea**. Kontsumoa % 5 handiagoa izatea eragin dezake. Aireztatu ibilgailua abiadura motelean zoazenean, hiriguneetan.
- › **Gidamolde eraginkorra**. Ez azeleratu abiatzean, erabili lehenengo martxa ibilbidea hastean soilik, kontrolatu motorraren birak martxa aldatzean, gidatu zentzuzko abiaduran eta eutsi modu iraunkorren. Itzali motorra 60 segundotik gorako geldialdietan.
- › Eta erabili garraio publikoa ahal duzun guztietan.



ONLINE EROSKETAK - Webguneetan ordaintzeko baldintzak

20 euroko zapatilak erosi nituen Txinako webgune batean. Mezularitza-enpresako langileak paketea ekarri zidanean BEZa kobratu behar zidala esan zidan, ez nuelako online dendan ordaindu. Legezkoa al da zerga hori mezularitza-enpresak kobratzea?

Legezkoa da enpresak zerga hori kobratzea, zapatilak BEZik gabe erosi dituzulako Txinako **online denda batean**. Izan ere, BEZari buruzko Europako araudiaren arabera, EBtik kanpoko **inportazioen** kasuan, BEZa ordaintzea derrigorrezkoa da, prezioa edozein dela ere. Horregatik, artikulua zerga hori gabe erosi duzunez, paketea ematen dizunak kobratu egingo ditu.

Komisio bat ere kobratu ahal dizute BEZaren ordainketa eta muga-zergen kudeaketagatik.



BERMEA - Zenbat irauten du produktu baten bermealdia?

Ordenagailu bat erosi nuen 2019ko abenduan, eta bi urteko bermealdia zuen orduan. Arazoak ematen hasi da orain, eta bermealdia hiru urtera luzatu denez, 2022ko abendura arte luzatzen al da erosi nuen ordenagailu horren bermea?

Ez da luzatzen. Urtarrilaren 1ean **kontsumo-araudi berria** indarrean sartu zenean, produktu berrien bermealdia **hiru urtekoa** izatera igaro zen, eta ez bi urtekoa.

Urtarrilaren 1etik aurrera erositako produktu berriek bermealdi hori izango dute, baina egun horren aurretik erositakoek bi urteko bermealdia izaten jarraituko dute (non eta erosketa 2021ean egin ez den eta produktua 2022an entregatu ez den. Kasu horretan, 3 urteko bermealdia izango zenuke).

Erosi zenuen ordenagailuaren bermealdia 2021eko abenduan amaitu zen, salbu eta erosi

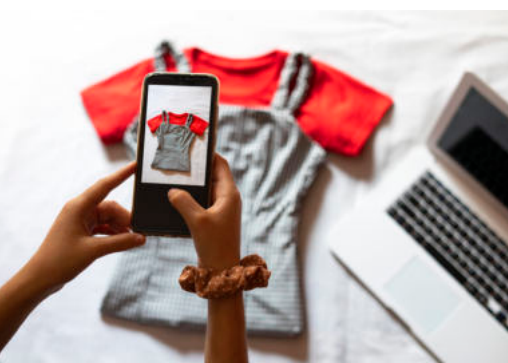
zenuen establezimenduak **berme komertziala** borondatez eskaini ez bazizun eta epea luzatu ez bazen.

Gogoan izan: bermea baliatzeko, faktura edo erosketa-tiketa eduki behar duzu. Eta berme komertzialaren kasuan, jatorrizko agiria ere bai.



BIGARREN ESKUKOAK - Kontsumitzailearen eskubideak

Bigarren eskuko soineko bat erosi diot pertsona partikular bati plataforma digital baten bitartez. Soinekoa etxera iritsi zaidalarik, ikusi dut ez dela nire neurrikoa eta handia dudala. Ba al dut itzultzeko eskubiderik?



Urruneko erosketa bat egiten duzunean partikularren artean, merkataritza-plataforma batean, Kontsumoko Legeak ez zaitu babesten. Beraz, ez dago atzera egiteko eskubiderik, hau da, ez duzu produktua itzultzeko eskubiderik. Baina, derrigorrezkoa ez izan arren, batzuetan alderdiak ados jartzen dira eta itzultzeko epe bat ezartzen dute.

Zure kasuan, artikulua saldu dizun pertsonarekin harremanetan jarri eta akordio batera iristea duzu aukera onena. Kontuan izan, gatazkarik sortuz gero, ezin izango duzula erreklamaziorik aurkeztu Kontsumobiden, eta **Kode Zibila** aplikatzen denez, auzibidera jo beharko duzula.



Kontsulta iezaguzu

Gure webgunean www.kontsumobide.eus edo 900 84 01 20 telefonoan.

ZAHARKITZE PROGRAMATUA

5

aholku
eragin txikiagoa
izan dezan



Produktu bat behar baino lehen gera daiteke zaharkitua, batezbestekoa baino lehen hondatzen denean. Zaharkitze hori nahita eragindakoa bada, zaharkitze programatua esaten zaio.

1 KONPONDU.

Arropa, altzariak, gailu elektronikoak, jostailuak... Produktua bota aurretik, **saiatu konpontzen**.

Produktuaren **bizitza baliagarria** luzatzen duzu, askotan, piezaren bat ordeztearekin soilik.

2 ALDIZKAKO MANTENTZE-LANAK.

Gailuen **bizitza baliagarria luzatzeko**, egin kasu erabiltzeko eta mantentzeko jarraibideei. Mantentze-lanak erregularoki egitea komeni da, gailuak **egoera onean** egon daitezen eta behar baino lehen hondatu ez daitezen.

3 DISEINU JASANGARRIA.

Produktu berri bat erosi behar baduzu, bilatu **modu jasangarrian** eta **lan-baldintzak** errespetatuz diseinatu direnak.

4 MURRIZTU HONDAKINAK.

Nola? Konpontzea, trukea, alokairua eta bigarren eskuko erosketak sustatuta. Ekintza horiekin **baliabide naturalen** erabilera ere murrizten da.

5 KONTSUMO ARDURATSUA.

Zentzuzko erosketa: pentsatu zein diren zure beharrak, erosi benetan behar duzuna soilik, eta publizitateak eta modak **ez zaitzatela limurtu**, behar faltsuak sorrarazten dituzte eta.



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Errekalde zumarkalea 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Done Jakue 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 900 84 01 20

www.kontsumobide.eus

