

Kontsumoko Euskal Institutua

# kontsumoBIDE

45.zk IRAILA - ABENDUA 2022

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

# Bidezko merkataritzako produktuak

**Jarrera solidarioa  
baino askoz gehiago**



## **AKADEMIAK**

Zer izan behar duzu kontuan apuntatu baino lehen

## **FINANTZATU ZURE AUTOA**

Nola jakin zein den aukerarik onena ustekaberik gabe

## **AIPAMEN FALTSUAK**

Debekatuta daude eta zigorra ezartzeko arrazoi dira





**Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua erakunde autonomoa** da, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitakoa eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteaz arduratzen dena.

Kontsumobideren helburu nagusietako bat kontsumitzaileen ezagutza bultzatzea da **prestakuntzaren eta informazioaren** bidez, eta, horrekin batera, herritarrek kontsumo **seguru, jasangarri eta arduratsu** baterako prestatzea.

---

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](http://kontsumobide.eus/aldizkaria)

---

## EDUKIAK

---

45.zk IRAILA - ABENDUA 2022

### **Kontsumoa gaur**

4 Kontsumoari buruzko artikulu laburrak

### **Artikuluak**

8 Akademiak: zer izan behar duzu kontuan apuntatu baino lehen

10 Finantzatu zure autoa ustekaberik gabe

12 Kreditu bat eskatu dezakezu bidaia bat egiteko?

### **Gaurko gaia**

13 Bidezko merkataritzako produktuak. Jarrera solidarioa baino askoz gehiago

### **Prestakuntza**

16 Nobedadeak Kontsumobideren prestakuntza-programan

### **Araudia**

17 Fake reviews edo aipamen faltsuak: debekatuta daude eta zigorra ezartzeko arrazoi dira

### **Kontsultak**

18 Kontsumoko gaiei buruzko galderak eta erantzunak

### **Infografia**

19 Cookieak. Zer dira eta nola funtzionatzen dute?



Egunean egon nahi duzu kontsumoari buruzko informazio guztiarekin?

Harpidetuz gure newsletterrera!

## BANKU-ERAGIKETAK

### Nola ezeztatu egin duzun transferentzia oker bat

**Zure banku-transferentziak egiaztatzen dituzu egin ondoren? Inoiz egin duzu okerreko transferentzia bat eta ez duzu jakin izan nola konpondu?**

Horrelako eragiketak egitean nahastea ez da ohikoa izaten, eta horregatik, hori gertatuz gero, ez dakigu zein den jarraitu beharreko prozedura eragiketa deuseztatzeko.

Denbora da faktore erabakigarrietako bat: zenbat eta lehenago zuzendu gaizki egindako transferentzia, hobeto.

#### Ohiko akatsak:

- ▶ Pertsona hartzailea edo diru-kopurua txarto jartzea.
- ▶ Transferentzia bikoiztea.

Transferentzia beste banku bateko kontu batera egin bada, banku igorlearen mozketaren orduaren menpe dago eragiketa bertan behera uzteko ordutegia.

Banku bereko kontu batera egin bada, transferentzia ezin da deuseztatu berehalako eragiketa delako, eta, horrenbestez, zure sukurtsalarekin jarri beharko zenuke harremanetan transferentzia jaso duen pertsonari jakinarazteko akatsa gertatu dela.

Hartzaileak ez badu transferentzia itzuli nahi eta diru-kopurua 400 eurotik gorakoa bada, zigorkodearen 234. artikulura jo daiteke, hau da, bidegabeko jabetzeari dagokionera.

## ETXEKO EKONOMIA

### Energia-aurrezteak: poltsikoan nabaritzen diren keinu txikiak

Energiari probetxurik handiena ateratzeko, ahalik eta modu eraginkorrenean erabili behar dugu; ez bakarrik horrek dakarren aurrezpen ekonomikoagatik, baita ingurumeneko inpaktu txikiagoa sortzen dugulako ere.

Argiaren eta gasaren faktura merkeagoa izateko:

**Erosi A energia etiketadun etxetresna elektrikoak.** Beheragoko kategoriakoek baino askoz elektrizitate gutxiago kontsumitzen dute. Labearen ordezkari mikrouhin-labea erabiltzen baduzu, % 60a

aurreztu dezakezu. Aprobetxatu ikuzgailuaren eta ontzi garbigailuaren gehieneko edukiera, eta itzali ordenagailuak, telebista edo antzeko gailu elektronikoak ordu erdian baino gehiagoan erabili behar ez badituzu. Ez utzi stand by moduan ere, etxeko energia kontsumoaren % 7 izan baitaiteke.

**Kontsumo txikiko bonbilak** erabili, LED motakoak adibidez. Ohiko bonbilak baino % 80 energia gutxiago kontsumitzen dute eta iraupen handiagoa dute.



Lan egiteko eta irakurtzeko guneak leihorekin ondoan jarri argi naturala aprobetxatzeko.

**Ez estali erradiadoreak.** Estaltzen badituzu, egongelak ez dira hain bizkor berotuko eta galdarak lan gehiago egin beharko du eta kontsumoa handituko da.

Hotz dagoenean, **aprobetxatu egun eguzkitsuak** etxea epeltzeko eta berogailua geroago pizteko. Pizten duzunean, kontuan izan 19 gradurekin nahikoa dela eta hortik gorako gradu bakoitzak % 7 gehitzen duela faktura.



## ZIBERSEGURTASUNA

### Inoiz bilatu duzu zure izena Googlen?

**Pertsona baten izena Googlen idazteak datu pertsonal askotarako atea zabaltzen du: argazkiak, laneko lekua, dokumentu ofizialak, sare sozialetako profilak... Datu horiek sarera igotzen direnean, informazio guztiaren gaineko **kontrola galtzen dugu**. Horregatik, arduraz jokatu behar dugu edukia igotzeko garaian, **Internetek ez duelako inoiz ahazten**.**

#### NOLA EZABATU ZURE DATU PERTSONALAK INTERNETETIK

**Zure aztarna digitala desagerrarazi edo txikitu daiteke.** Googlen zure izena bilatzen baduzu eta agertzea nahi ez duzun zuri buruzko informazioa aurkitzen baduzu, begiratu ea zuk zeuk ezabatu dezakezun eduki hori: esaterako, Facebookeko argazkiren bat edo kontua bera behin betirako kentzea, jada erabiltzen ez baduzu.

Zuk zeuk ezin baduzu edukia ezabatu, jakin ezabatze eskubidea duzula, **ezabatua izateko edo ahaztua izateko eskubidea erabiliz**: zure datuak erregistro jakin batzuetatik desagertzea eskatu ahalko duzu, datu horiek bilduak izan ziren helbururako jada beharrezkoak ez badira, legez kontra tratatuak izan badira, edo zure hasierako baimena kentzen baduzu.

Gainera, eskubide horrek Interneterako bilatzaileen emaitzetan azaltzen den informazio zaharkitura, osatu gabekora, faltsura edo garrantzirik gabekora doazen estekak blokeatzea eskatu ahal izango duzu. Google, Yahoo edo Bing bilatzaileek formulario bat daukate bilaketaren emaitzak kentzeko eskaera egiteko. Horrek zera esan nahi du, Googlek bere bilaketa-emaitzetatik webgune bat edo irudi bat kentzen badu ere, ezin duela hura ostatatzen duten webguneen edukia kendu. Behin betiko kendu ahal izateko, dagokion webgune horretako webmasterrarekin edo jabearekin harremanetan jarri beharko duzu eta eduki hori kendu dezala eskatu.



#### NOLA BABESTU PRIBATUTASUNA?



**1** **Aztartu beti partekatzen duzun informazioa.** Gomendagarria da sare sozialak modu pribatuan konfiguratzea, argitaratzen duzun informazioa zuk nahi duzun pertsonak soilik ikusi dezaten.

**2** **Erabili pasahitz seguruak** zure kontuak ondo babesteko, noizean behin eguneratu zure dispositiboak eta babestu itzazu antibirus batekin.

**3** **Sinatu aurretik, irakurri arretaz** "terminoak eta baldintzak" eta "pribatutasun-politika" atalak, bertan adierazten baita zure datuei emango zaien erabilera.

# KONTSUMOA GAUR

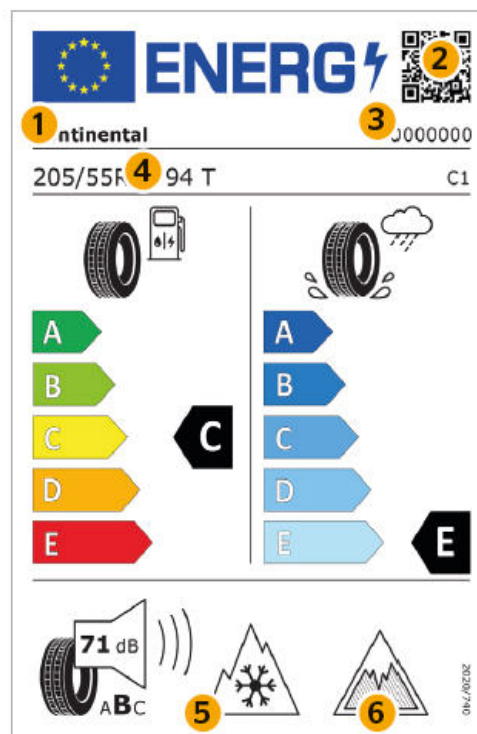
## ETIKETAK ETA SEGURTASUNA

### Pneumatikoak aldatzea: zeri erreparatu behar diozu?

Pneumatiko onak aukeratzea funtsezkoa da zure **segurtasunerako**, baina baita **erregaia aurrezteko** eta **ingurumena zaintzeko** ere. Gurpila ondo aukeratzeko oso garrantzitsua da gurpilen etiketa interpretatzen jakitea.

Etiketan hauei buruzko informazio agertzen da: Errodadurarekiko erresistentzia, azalera bustiko itsaspena eta errodadura-zarata. Izen komertziala, QR kode bat eta pneumatikoaren identifikazio-zenbakia ere eduki behar ditu. Azkenik, pneumatikoaren dimentsioari, karga-indizeari eta abiadurari, eta elurretako erabilerari eta izotzetako heltzeari buruzko informazioa ere eskaini behar du.

- 1 Izen komertziala / hornitzaileen marka.
- 2 QR Kodea (EBko produktuen datu-baserako sarbide zuzena).
- 3 Pneumatikoaren identifikazioa (artikulu-zenbakia).
- 4 Pneumatikoaren dimentsioa, karga-indizea eta abiadura.
- 5 Elurretako erabileraren piktograma.
- 6 Izotzetako heltzearen piktograma.



**Gainera, pneumatiko egokia aukeratzeko, bertan agertzen diren zenbakiei ere erreparatu behar diezu; badakizu zer esan nahi duten zenbaki horiek?**

#### H

Pneumatiko horrek har dezakeen **gehieneko abiadura** adierazten du.

*H = 210 km orduko*

#### 92

**Karga-indizea** da, pneumatikoak jasaten duen gehieneko pisua.

*92 = 630 kilo.*

#### 16

Pneumatikoaren **barne-diametroa** (edo haginaren diametroa) hazbetetan.

#### 60

Pneumatikoaren **altueraren eta zabalaren arteko erlazioa** adierazten du.

#### 205

**Zabalera** milimetrotan.



#### FABRIKAZIO-DATA

Alboan azaltzen diren zifrek fabrikazio-astea eta fabrikazio-urtea adierazten dute.



KONPONKETAK

## Konponketa bateko pieza berri baten bermea

Konpontzen ari diren produktua oraindik bermean badago, konponketa horren bermea urtebetekoa izango da, behin konponduta produktua entregatzen denetik zenbatzen hasita. Bermepean ez badago, 3 hilabetekoa izango da artikulu horren konponketaren bermea.

Baina, **zer gertatzen da konponketan zure produktuaren pieza bat beste berri baten ordeztatu badizute?** Kasu horretan, pieza berri hori zure produktua konpondu ondoren hondatzen bazaizu, 3 urteko bermea izango du piezak (berria delako).

### BANKA

## Banku-komisioak: kontuak argi!

Bankuek eskaintzen dituzten zerbitzu jakin batzuek errekaratu bat izan dezakete, hala nola kontu korranteak mantentzea, banku-transferentziak edo ordainketa-txartelak. Hain ezagunak ez diren eragiketek ere komisioa izaten dute, eta, hori horrela, alde aurretik informatzea komeni da ustekabeak saihesteko.

**Edozein eragiketa egin aurretik, kontsultatu ea komisiorik izango ote duen:** transferentzia batzuek edo zure erakundekoa ez den kutxazain batetik dirua ateratzeak errekaratua izan dezakete. Garrantzitsua da kontuan izan ditzakezun zorpekoak saihestea, komisio handiak izaten baitituzte, eta doako ordainketa-txartel bat baduzu kontsultatu zenbat denborarako izango den.

Bankuek eskatu dituzun zerbitzuengatik soilik kobratu ahal izango dituzte komisioak.

### PREZIOEN IGOERA

## Inflazioa: Nola eragiten gaitu?



Asko ari dira hitz egiten prezio-igoerari eta inflazioari buruz, baina badakizu zer esan nahi duen termino horrek eta nola eragiten dion gure ekonomiari?

Produktuen eta zerbitzuen **prezioak denboraldi jakin batean modu iraunkor eta orokortuan igotzen direnean** gertatzen da inflazioa. Inflazioa dagoenean, gutxitu egiten da zure erosteko ahalmena: diruak balioa galtzen du eta diru kopuru berarekin lehen baino produktu gutxiago erosi ahalko dituzu.

Inflazioa txikia denean, prezioen egonkortasunaz hitz egiten ari gara. Denboran zehar egonkor irauten badute, errazagoa gertatuko zaizu zure ekonomia antolatzea eta zure gastuak kalkulatzeko.

KPI Kontsumorako Prezioen Indizearen bidez neurtzen da inflazioa. Indize hori produktu eta zerbitzuek denboran zehar duten bilakaera zein den jakitea ahalbidetzen duen sistema da.



# AKADEMIAK:

zer izan behar duzu  
kontuan apuntatu  
baino lehen

**Informazioa funtsezkoa da. Arautu gabeko heziketa eskaintzen dituzten akademiek bete beharreko eskakizunak zein diren jakin beharko ditugu ondo aukeratzeko eta zer sinatzen dugun jakiteko.**

**B**este ikasturte bat hasi da eta ikasturte berrirako gure nahien zerrenda prestatzen dugu berriro: hizkuntza bat ikasteko edo hobetzeko ikastaroak, oposaketak prestatzea, diseinu- edo informatika-ikastaroak... Aukera asko ditugu gure eskura eta akademiak dira horietako batzuk zenbait ezagutza arlori buruzko prestakuntza zabaltzeko.

Horrelako zentroek eskaintzen dizkiguten abantailetakoa bat da, batzuk ikasleen premietara egokitzen direla, eta eskoletara talde txikietan joateko aukera ematen dizutela.

Zentro horietako batzuetan ikastaroak banaka ere egin daitezke, eta eduki eta zuri egokitutako edukiak eta erritmoak eskainiko dizkizute. Horretarako informazioa eskatu dezakezu.

Ezer baino lehen, ikastaroa amaitzean tituluren edo egiaztagiriren bat lortuko ote duzun galdetu behar diezu, eta ikastaroa ofiziala den edo ez. Arautu gabeko akademiek titulazio ez-ofizialak ematen dituzte eta enpresa pribatuak izaten dira. Dokumentu bat ere entregatu beharko dizute, zein kurtso egin



## **GALDETU ZER TITULU MOTA LORTUKO DUZUN IKASTAROA AMAITZEAN, OFIZIALA DEN EDO EZ JAKITEKO.**

duzun egiaztatzen duena eta, gutxienez, ikastaroaren iraupena eta orduak egiaztatuko dituen. Gainera, akademia horiek zure eskubideak bermatzen dituzten betebeharrak ere izango dituzte.

Zentroek nahitaez izan behar dituzte publikoaren eskuran honako informazio hau biltzen duten liburuxkak: zentroaren izena eta helbidea; pertsona juridiko arduradunaren izena; ikastaroaren izena, iraupena, ordutegiak eta edukiak; prezioa eta ordaintzeko modua; irakasleen prestakuntza, eta lan-poltsa eskainiz gero, poltsan sartzeko baldintzak zein diren zehaztu behar dute, eta enpresaren batekin hitzarmenik ba ote duen. Kontuan izan publizitatea loteslea dela, eta ematen diren ikastaroen balio akademikoak edo profesionalak argi adierazi behar duela. Publizitatean ez dira erabiliko nahasketa sortu dezaketen termino edo titulazioei buruzko erreferentziarik, ez Administrazioaren onespenerari, ez ikastaroen ofizialtasunari, ez ematen diren titulu edo ziurtagiriei buruzkoak.

## **ERREKLAMAZIOAK**

Zure kontratuarekin lotutako arazoren bat baduzu, lehenik, saiatu zaitez adiskidetasunezko akordio batera iristen. Lortzen ez baduzu, aurkeztu erreklamazio bat Kontsumobiden edo kontsumo-arloko beste edozein erakundetan.

Irakaskuntza-zentroek ez badituzte araudiak ezarritako eskakizunak betetzen, zigorra jaso dezakete.



## **KONTRATUA**

Zentroak kontratu bat egin behar du honako informazio honekin: esku hartzen duten alderdien datuak, emango den ikastaroa, iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua. Azken horri dagokionez, zentroak faktura edo egiaztagiria eman behar du egindako ordainketa bakoitzeko.

Ikastaroa finantzatzeko aukera ere eskaini ahalko dizute, baina ez duzu zertan erakunde jakin batekin egin. Edozein kasutan ere, kontuan izan kreditua lotuta badago babes handiagoa izango duzula. Finantzaketa bidez eginez gero, kontratua indarrean hasi aurretik kontratuaren beraren kopia bat jasotzeko eskubidea duzu, non finantzaketaren terminoak eta bere gain hartutako baldintzak agertzen diren.



Ikastaroa online kontratatu bada, 14 egun natural dituzu atzera botatzeko zure erabakia zertan justifikatu gabe. Kasu horretan, ikastaroa lotutako kreditu bidez finantzatu bada, deuseztatuta geratuko litzateke, halaber, penalizaziorik gabe.

Enpresak idatziz eman behar dizu informazioa, kontratu-dokumentuan bertan edo web orrian, eta argi eta garbi azaldu atzera botatzeko eskubidea duzula. Gainera, atzera-egite dokumentu bat entregatu beharko dizu, horrela identifikatua, Dokumentua bidaliko zaion pertsonaren izena eta helbidea agertu behar dira dokumentu horretan, bai eta kontratuaren eta kontratatzaileen identifikazio-datuak ere.

# Finantzatu zure autoa ustekaberik gabe



## **Nola jakin zein den aukerarik onena auto bat ordaintzeko garaian? Merezi du kontuak egiten denbora hartzea.**

**A**uto bat erostea pentsatzen ari zarenean, eta kontzesionarioetara jotzen duzunean begiratzera eta konparatzera, ohikoa izaten da ibilgailu berak bi prezio izatea: bata garestiagoa, finantzatu gabeko prezioaren baliokidea; eta bestea, prezio txikiagoa, hau da, ibilgailua finantzaketa bidez ordainduz gero izango litzatekeen prezioa. Normalean deskontu horrek atentzioa ematen du, baina ez zaitu itsutu behar.

Zuretzat aukera onuragarriena zein den balioetsi behar duzu, betiere zure aurrezkiak eta ordainketa-gaitasuna kontuan hartuz. Ondo aukeratzeko, denbora hartu behar duzu ibilgailua erostea izango delako zure bizitzan egingo duzun gastu

garrantzitsuenetakoa eta ezin daiteke egin aurretik horrek zure ekonomian zein ondorio izango dituen pentsatu gabe.

Ordaintzeko orduan, hiru aukera nagusi daude: eskura ordaintzea, mailegua eskatzea eta finantzatzea, zure bankuarekin edo kontzesionarioak berak eskaintzen dizun erakundearekin.

Kontzesionarioetan beti aurkeztuko dizute finantzaketa aukera onuragarriena bezala: 2.000 edo 3.000 euro inguruko deskontua ibilgailuaren prezioaren gainean zati bat finantzatzeko baldintzarekin. Aukerarik onena dirudi, baina normalean finantzaketaren kostuak gainditu egiten du eskaintzen dizuten deskontua. Zuk ere nahi duzun erakundearekin finantzatu dezakezu, baina kontuan hartu kasu horretan kontzesonariorako eskura ordainduko bazenio bezala izango dela. Aukerarik onena beti eskura ordaintzea izango da, baina pertsona askok ezin diotenez gastu horri aurre egin, mailegu bat eskatzen dute. Posible bada, gomendagarria da maileguan diru-kopuru txikiena eta eperik

laburrena eskatzea, ahalik eta interes txikienak ordaintzeko, hain zuzen ere.

Azkenean, mailegua amaitzen denean ordainduko duzun diru-kopuru totala zein den jakiteko, baldintza guztien inguruan ondo informatu behar zara. Garrantzitsua da maileguaren amortizazio-plana jasotzea, hileko kuotak, interesak eta finantzaketa-denbora azaltzen duena.

## INFORMAZIORIK EZA

Kontzesionarioek dituzten betebeharren artean dago pertsoneri ematea, **argi eta garbi**, egin nahi duten erosketari buruzko baldintza guztien berri.

2020. eta 2021. urteetan ikuskapen-kanpainak egin zituen Kontsumobidek ibilgailuak saltzen dituzten establezimenduetan. Kanpaina horren helburua zera zen, ibilgailu berri baten edo bigarren eskuko baten erosketa-kontratua egin aurretik pertsoneri eskaintzen zaien informazioak indarreko legeria betetzen zuela egiaztatzea.

Araudia ez-betetze ohikoenak kontratuaren aurreko informazioarekin egon dira lotuta: ibilgailua entregatzeko moduari buruzko informazio eza eta saltzaileak bere gain hartu behar duen epeari buruzko konpromisoa. Finantzaketa ere aztertu izan da, eta arlo horretako gabeziak honako faktore hauekin lotu dira: finantzaketaren kostu osoari buruzko informazio eza; atzera egiteko eskubiderik ez izatea; nahitaez kontratatu behar diren produktuen ganeko informazio eza (adibidez, aseguroa); edo funtsezkoak diren zenbait alderdi ez komentatzea, hala nola ez-ordaintzearen ondorioak, berandutze-interesak eta UTB Urteko Tasa Baliokidea.



## Kontzeptu horiek argi edukitzeak hobeto aukeratzeko lagunduko dizu:

- ▶ **Finantzaketa-baldintzak.** Maileguak gutxieneko iraupen-eperik ote duen eta finantzatu daitekeen gutxieneko zenbatekoa zein den jakitea. Kontzesionarioek finantziatu beharreko gutxieneko zenbatekoa eskatzen dute eta ez guztizkoaren finantzaketa. Aplikatzen diren interes-tasak zein diren jakitea ere garrantzitsua da.
- ▶ **Irekitze-komisioa.** Galdetu ea barnean hartzen duen eta nola ordaintzen den, zenbaitetan kuotetan zehar banatzen baita.
- ▶ **Zigorra mailegua epea baino lehen kitzatzeagatik.** Hobe da zigorrik ez izatea, mailegu hori itundutako epea amaitu aurretik amortizatu ahal izateko.
- ▶ **Jabari-erreserba.** Garrantzitsua da jakitea klausula hori zure kontratuan sartuta dagoen edo ez. Klausula hori kontratuan sartuta badago, esan nahi du ibilgailua finantzaketa eskaini dizun erakundearena dela eta kuotak oraindu ondoren, zurea izango dela. Horretarako, mailegua amaitzean, jabari-erreserba ezereztu egin behar duzu Ondasun Higiezinaren Erregistroan eta zero saldoko egiaztagiria eskatu. Ez baduzu ezereztan, finantza-erakundeak jarraituko du titularra izaten, eta horrek eragozpenak eragin ditzake ibilgailua saldu nahi baduzu edo baja eman nahi badiozu etorkizunean.
- ▶ **Zerbitzu gehigarriak.** Mantentze-kontratua, aseguruak, bermearen luzapena... argi eta garbi informatu behar dizute zerbitzu horien guztien inguruan.

KONTSUMORAKO KREDITUAK

# Kreditua eskatu dezakezu bidaia bat egiteko?



Kontsumorako kredituak mailegu pertsonal mota bat dira produktu edo zerbitzu bat erosteko, hala nola oporrak. Baina kontu izan behar duzu.

Kontsumorako kreditua kontsumora zuzendutako mailegu mota da, eta mailegua 200 eurotik 75.000 euro bitartekoa izan daiteke. Zuhurtziaz erabili behar dira finantza-produktu hauek, ezen, hipoteka-mailegu bat lortzen baino errazagoak badira ere, interes handiagoak izan ohi dituzte.



## Sinatu aurretik:

- Eskatu informazio guztia idazki bidez, non baldintza guztiak azaldu beharko dizkizuten. Doakoa izan behar du informazio horrek.
- Mailegatzen dizuten diru kopurua, maileguaren iraupena eta ordaindu beharreko kuotak –interesak, komisioak eta gastuak barne– islatu behar dira kontratuan.
- Zalantzarik baduzu, galdetu beti. Beharrezkoak diren azalpen guztiak eman beharko dizkizu erakundeak, eskaintza zure premietara eta zure finantza-egoerara egokitzen ote den balioetsi dezazun.

## Kreditua kitzatzea eta ez-betetze posibleak

Mailegatutako kapitala itzultitakoan, kreditua kitatu egingo da. Kontratuan itundutako ordainketak edo beste edozein baldintza betetzen ez badira, erakundeak enbargo-prozedurari ekin diezaioke dirua berreskuratzen. Kredituak abal bat badu, abal-emaile horiek erantzun beharko dute ez-ordaintze horregatik.

## Atzera egiteko eskubidea

Iritziz alda dezakezu; kontsumorako kreditua sinatu ondoren atzera bota dezakezu inolako azalpenik eman gabe. 14 egun natural dituzu horretarako. Kontratuan argi eta garbi zehaztu behar da eskubide hori.

Bankuak ezin dizu penalizaziorik kobratu, baina mailegatu dizuten kapitala itzuli beharko duzu eta mailegu horretaz "gozatu" duzun egunetan metatutako interesak ordaindu beharko dituzu. Itzultzeko, 30 egun natural dituzu zure bankuari atzera egiteko asmoa jakinarazten diozuenetik. Jasota geratzeko moduan egin behar duzu komunikazio hori.



# Bidezko merkataritzako produktuak

## Jarrera solidarioa baino askoz gehiago

Euskadin, biztanleriaren % 20k soilik ezagutzen du bidezko merkataritza zer den, arlo ekonomiko, sozial eta ingurumenarekin lotutakoan justizia global handiago baten alde borrokatzen den merkataritza-sistema.

Nazioarteko mugimendu horrek bilakaera izan du eta hedatzea lortu du, baina denbora darama toki-merkataritzaren krisialdia pairatzen kontsumo-ohituretan izandako aldaketarengatik.

**E**giten ditugun kontsumo-aukeretako askok mundu osoko beste pertsona batzuei eragiten diete: Asiako, Afrikako edo Latinoamerikako langileei, lan egin behar duten eta oinarritzko hezkuntzarik jasotzen ez duten herrialdeetako milioika hurrei, eta ingurumenari, biodibertsitateari eta energia-kontsumoari ere eragiten diete. Produktu batengatik ordaintzen dugun prezioetik zati txiki bat baino ez zaie itzultzen produktu hori produzitzen duten pertsoneri, eta zatirik handiena enpresa multinazional handien eta bitartekarien eskuetara joaten da.

Bidezko merkataritza da merkataritza-harreman bidegabe horiekiko alternatiba bat. Alderdi etiko, sozial eta jasangarrietan oinarritzen den merkataritza-sistema da. Bidezko merkataritzaren irizpideei jarraitzen dieten produktuak Afrikako, Asiako eta Ameriketako hainbat herrialdeetako pertsona produktzaileen lanaren emaitza dira.

Garrantzitsua da produktuen produkzio- eta merkaturatze-prozesuetan esku hartzen duten agenteak zein diren jakitea, eta gogoeta egitea produktu edo zerbitzu bat gure

eskuetara iristeko zer gizarte-eta ingurumen-baldintzatan egin den, eta horrek dituen ondorioak aztertzea. Bidezko merkataritza ahalbidetzen duen azken mailan gaude kontsumitzaileak. Kontsumo-jardunetan dugun eragina erantzukizunez erabili behar dugu, erosten dugunaren prezioa ez ezik zer baldintza sozial eta ekologikotan egin dituzten ere kontuan hartuta.



# BIDEZKO MERKATARITZAKO PRODUKTUAK

## KONTSUMITUZ EREDU EKONOMIKO

### BIDEZKOAGO BAT LORTZEN LAGUNTZEN DUZU

#### Bidezko merkataritzaren funtsezko printzipioak



Ekoizle behartsuentzako aukerak.



Gardentasuna eta erantzukizuna.



Bidezko merkataritza-jardunbideak.



Haurren esplotazioari ez.



Genero-berdintasuna.



Soldata eta lan-baldintza duinak.



Gaitasunak garatzea.



Bidezko merkataritzaren sustapena.



Ingurumena errespetatzea.



gehiagorengana iristeko. Izan ere, bidezko merkataritzako dendak saltoki txiki eta tokikoak dira, eta denbora daramate tokiko merkataritzaren krisia pairatzen kontsumoak izandako ohituren aldaketagatik.

Produktu horiek hedatzea lortu dute eta supermerkatuetan eta azalera handiko merkatalguneetan saltzen dira eta "hori erronka handia da denda txikientzat", Oxfam Intermón elakrtetik adierazi dutenez.

Hala eta guztiz ere, egia da "gero eta pertsona gehiagok interesa dutela beren kontsumoak nolako inpaktua duen jakiteko, eta kontsumoaren aldeko apustua egiten dutela gizarteraldaketako erreminta politiko gisa", Medicusmundi elkartetik diotenez.

#### Produktu-barietatea

Bidezko merkataritzako produktuen eskaintzak bilakaera izanduetaberebarietateagehitu du. Kafearen produkzioarekin eta salmentarekin sortu zen. ... sortu zen.

Horren ondoren, kakaoa eta azukrea etorri ziren, eta beste zenbait produktuekin handitu da eskaintza, hala nola arrosa, pasta, espeziak, gailetak eta abarrekin, bai eta ehungintza, artisautza eta kosmetika ekologikoko produktuekin ere.

#### Egungo egoera

Medicusmundi Arabak eta UPV/EHUK egindako "Bidezko Merkataritza Euskadin, portarera eta erosteko motibazioak" ikerketaren arabera, euskal biztanleriaren % 20k soilik daki zer den bidezko merkataritza, baina horrek ez du esan nahi bidezko merkataritza zer den dakiten pertsona guztiek produktuak erosten dituztenik. Gainera, oraindik ere pertsona askok (% 60) ez dakite produktu horien zati handi bat ekologikoak direla, eta hori ere lagungarria da ingurumen-jasangarritasuna lortzeko. "Datu horietatik ondorioztatzen da sustapen-

ekintzak bultzatzen jarraitu behar dela", Medicusmundi Arabatik adierazten dutenez.

Alboan, Caritas eta Bilboko Misiok elkarrekin sustatutako bidezko merkataritzako proiektua dugu Kidenda, eta berau ere bat dator: "bidezko merkataritzaren proiektua bere produktuen bidez ezaugarritzen jarraitu behar da eta, batez ere, daukan balio gehitua zabaldu, alderdi ekologikoaz eta etikoaz haratago, modu jasangarrian produzitzeko, bantatzeko eta kontsumitzeko eredu bat". Horregatik, uste dute garrantzitsua dela "digitalizazioaren trenera igotzea" pertsona

## **Inpaktu sozial eta ingurumen-arloko inpaktu txikiagoa dakarren kontsumo arduratsu eta jasangarri baten aldeko apustua egiteko aukera dago.**



Bidezko merkataritzatik zein produktu datozen eta zein ez jakiteko, Oxfam Intermón elkartean zera diote: "erronka oso handia dugula, bidezko merkataritzari eta berau bermatzen duten etiketei buruzko ezagutza asko hobetu baitaiteke. Oro har, kontsumitzaileak ez du argi eta ez du bereizten zein den aldea, ezta zein eragin duen merkataritza horrek".

Aldez aurretik aipatutako azterlanaren arabera, erosleek nabarmendu dute etiketak ez direla argiak, eta erosle ez direnek, aldiz, produktuak erosteko saltokiak aurkitzeko eta horiei buruzko informazioa izateko arazoak dituztela.

### **Kalitatezko produktuak eta ingurumena errespetatzen dutenak**

Bidezko merkataritzako produktuek onurak dakartzate, produzitzen dituzten pertsonentzat zein erosten dituztenentzat. Horrelako produktuak erosten dituenak produktuen kalitatea

balioesten du, eta, horrekin batera, haien balioak, horrek dakarren elkartasuna eta pertsona produzitzaileentzako bidezko soldatak.

### **Aurre egin beharreko zailtasunak**

Oxfam Intermón elkartean gogoeta argia egiten dute: "Pertsona bakoitzak kontsumitzen duenean bere dirua nori ematen ari zaion edo nori laguntzen ari zaion pentsatu behar du. Irabazia bilatzen duten korporazio handiek ez gaituzte instrumentalizatu behar. Gizarte baten sistemak pertsonen eta planetaren zaintza ponderatu behar du neurritz kanpoko irabaziaren eta esklabotzaren aurrean. Beharrezkoa da arropa dende astero esklabotza egoeran produzitutako arropa artikuluak edukitzea guk gure armairuetan arropa metatu dezagun? Horri guztiari aurre egin behar zaio. Horrenbestez, gogoeta pertsonala funtsezkoa da".

Pertsonak bidezko merkataritza

tzaren garrantziaz jabetu daitezenean, erakundeek zein entitateek "sentsibilizazioaren eta heziketaren esparruan lanean jarraitu behar dute merkataritza-sistema honek eredu ekonomiko bidezkoago bati egin beharreko ekarpenei buruz, eta ekoizleen zein kontsumitzaileen giza eskubideetan eragin positiboarekin", Medicusmundi elkartetik adierazten dutenez. Gainera, "erakundeetan eragin behar da, erosketa publiko arduratsu baten bidez merkataritza-alternatiba horrekin konpromiso aktiboa har dezaten".

Azken batean, bidezko merkataritza alternatiba gisa hor dagoela jakin behar dugu etorkizun solidarioago eta jasangarriago bat sortzeko.

**Informazio gehiago aurkitu dezakezu Bidezko Merkataritzako Koordinakundearen (comerciojusto.org).**

### **Bidezko merkataritzaren eskakizunak betetzen dituzten ziurtagiriak**

FLO (Fairtrade Labelling Organization) eta WFTO (World Fairtrade Organization – Bidezko Merkataritzaren Munduko Erakundea-), Naturland edo Ecocert/Fair for Life ziguiluak produktuen etiketetan daude.



# Nobedadeak Kontsumobideren prestakuntza-programan

**Jauzi berritzailea egin dugu, digitalizazioaren zein metodologia pedagogikoaren arloan, programa ezberdinarekin eta gure publiko guztiari egokitutakoarekin.**

Iraila aldaketekin hasi zaigu Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan. Ikasturte honetan programa desberdina dugu, era askotako publikoari zuzendutakoa eta publiko horrentzat egokitutakoa.



## Bi prestakuntza modalitate dauzkagu:

**Prestakuntza-esperientziak:** Ekintza puntualak eta 45-90 minutuko iraupenekoak dira, kontsumoko gai konkretu bat lantzeko. Formatu bat baino gehiago eskaintzen dugu: dastaketak, ibilbide gidatuak, ipuin ilustratuak, belaunaldi arteko tertuliak, tailerrak, Kontsumo Abentura, Kontsumoteka...

**Hezkuntza-proiektuak:** Gaiak sakonago lantzen dute. 15-20 orduko iraupena dute, norbere-lanean eta saio presentzialetan banatuta. Honako hauek dira eskaintzen ditugun proiektuak: KB Jolasean, KB Lanbide Heziketa, esperientzien multzoa, 6 hilabete 6 erronka, eta KB aritu eta eraiki.

## Gure publikoa:

- ▶ Hezkuntza-komunitatea, bere etapa guztietan: Lehen Hezkuntza, Bigarren Hezkuntza, Lanbide Heziketa... Irakasleak, Guraso Elkarteak, Ikasleak. Baita Unibertsitatea ere.
- ▶ Arautu gabeko hezkuntza bere etapa guztietan (Astialdiko Taldeak, aisia-, kultura- eta kirol-zerbitzuak...)
- ▶ Enpresak, autonomoak, ETEak, merkatarien elkarteak.
- ▶ Pertsona helduak. HHEak, elkarteak...
- ▶ Adinekoak: zentroak, elkarteak...
- ▶ Hainbat sektoretako profesionalak.
- ▶ Zerbitzu publikoak eta komunikabideak.



**Ez zara talde bateko kide?**  
Eman izena banaka.

## Eman izena!

### 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

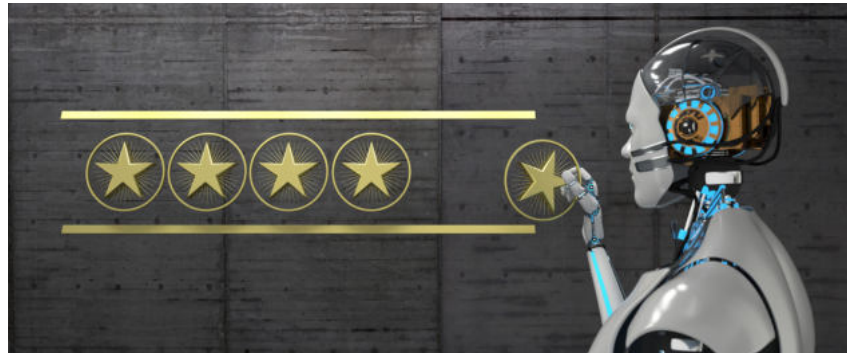
Zarategi pas. 82-84 bis  
943 02 25 90  
formacion-gipuzkoa@  
kontsumobide.eus





# Fake reviews edo aipamen faltsuak debekatuta daude eta zigortzeko arrazoi dira

Interneten argitaratzen diren komentario eta balorazio guztiak egiaztatu egin behar dira. Bestela, merkataritza praktika desleialtzat hartuko dira.



Internet bidez erosketak bat egin aurretik, zerbitzu bat kontratatu aurretik, edo ostatua edo jatetxea erreserbatu aurretik, aipamenak kontsultatzen dituzte pertsona gehienek. Komentario horiek idaztea ohikoa da, zerbitzu-atarietan zein produktuak saltzeko webguneetan eta **eragina dute kontsumitzaileen erosketarako erabakietan**. Izan ere, balorazio positiboak zein komentarioen kopurua betiere faktore garrantzitsua dira aipamenei sinesgarritasuna emateko orduan.

Azken urteetan egiaztatu da zenbait enpresak balorazio positibo faltsuak argitaratu dituztela beren zerbitzuen ospea hobetzeko. Europar Batasunak denbora darama merkataritza praktika hauen atzetik, eta maiatzaren 28az geroztik, 2019/2161 Zuzentarauaren (EB) transposizioa egiten duen azaroaren 2ko 24/2021 Errege Lege Dekretuak ezartzen du informazioa gehitu beharko dela enpresak "argitaratutako aipamen horiek egiaz ondasuna edo zerbitzua erabili edo erosi duten pertsonak egin dituztela" bermatzen duela edo ez duela bermatzen adieraziz. Eta azpimarratzen da enpresak horretarako "informazio garbia eman beharko diela kontsumitzaileei aipamen hori prozesatzeko moduari buruz".

Aldaketa honekin Lehia Desleialari buruzko Legea ere aldatzen da, hiru atal gehituz: merkataritza-praktika engainagarritzat hartuko da sarreraren bertsualmentan sarrera horiek sistema informatizatuen bidez erosi badira, eta betiere erosi daitezkeen sarreraren kopuruari ezarritako mugari iskin eginez; debekatuta dago

aipamenak erostea eta hirugarrenei aipamenak argitaratu ditzatela agintzea, eta enpresei behartu egiten zaie frogatzera –edo arrazoizko modu batean frogatzen saiatzera– idatzitako komentarioak benetan zerbitzuaz gozatu duten edo produktua erosi duten pertsonak idatzitakoak direla.

## Zigorrak

Interneten aipamen faltsuak argitaratzen dituzten pertsonak jazartzea, salatzea eta zigortzea da arau honen helburua, eta kontsumitzaileei okerreko erosketarako erabakia hartzea eragin dezakeen informazio faltsua helaraztea saihesten du.

**Enpresek aipamenak egiazkoak direla bermatu behar dituzte.**

Hori betetzen ez duten enpresek (hau da, aipamen eta komentarioak, alde batetik, egiazkoak diren bermatzen duten edo bermatzen ez dutenak eta, bestaldek, nola prozesatzen dituzten azaldu eta horren inguruko informaziorik ematen ez dutenak) jardunbide komertzial engainagarria izango dute, eta **horrek zehapena ekar dezake**.

Isunak milioi bat eurokoak ere izan daitezke, edo lortutako etekin bidegabekoa halako zortzi ere izan daitezke. Isuna zehazteko, enpresa arduradunaren gaitasun ekonomikoa hartuko da kontuan, eta intenzionalitatekin eta erantzukizunarekin izan ote duen, beste zenbait alderdiren artean.



## Ordainagiriak pagatzeko ordutegi berezia



**Lehenago egunean nire erakundera joan nintzen transferentzia bat egitera ordaindu gabe dudana ordainagiri bat ordaintzeko eta eragiketa horietarako ezarritako ordutegi bat dutela esan zidaten. Ez dakit zergatik ezin duten edozein ordutan egin. Banku batek denbora tarte jakin bat finkatu dezake ordainagiriak ordaintzeko?**

Ohikoa izaten da banku batzuek eragiketa jakin batzuk kutxan egin ahal izateko eguneko ordu tarte bat soilik eskaintzea, edo asteko edo hilabeteko egun jakin batzuk eskaintzea. Helbideratu gabeko ordainagiriak edo tasak, zergak edo isunak kobratzea dira ezarritako ordutegia izan dezaketen adibide batzuk. Baina, jarri ditzakete muga horiek?

Bankuek jarri ditzakete muga horiek, baina beren bulegoetan ipinitako kartelen bidez eman behar dute horren berri. Horretaz gain, diru-kopuru jakin batetik gorako edo beheko diru-itzultzeetarako ere murrizketak jartzen badituzte, horren berri ere eman behar dute.

## Atzerapena aurrekontu baten bidalketan



**Aurrekontu bat eskatu nuen establezimendu batean nire ordenagailua konpontzeko eta 10 egun behar izan zituzten niri bidaltzeko. Jasotzen ez nuenez, beste denda batean eskatu nuen aurrekontua eta han konpondu nuen. Orain lehenengo establezimenduak diru-kopuru bat eskatzen dit aurrekontua egin izanagatik. Ordaindu behar dut?**

Enpresek gehienez ere 5 egun baliodunetan egin behar dute aurrekontu bat, eta, hori horrela, ez badizute epe horretan bidali, ez duzu ezer ordaindu behar.



Epearen barruan bidaltzen badizute eta ez baduzu onartzen, idazki bidez uko egin beharko diozu. Kontuan izan horregatik diru-kopuru bat kobratu ahalko dizutela, baina prezioari buruzko informazioa eman behar dizute aldezturik.

## Produktu edo zerbitzuen BEZa



**Produktuaren alboan zegoena baino prezio handiagoa kobratu didate, etiketan BEZik gabeko prezioa erakusten zela alegatuz, ongi dago hori?**

Ez. Iragarritako prezioa betiere produktuaren edo zerbitzuaren guztizkoari dagokiola ulertzen da. Horrenbestez, BEZa barne erakutsi behar dira prezio guztiak.



# COOKIEAK

## Zer dira eta nola funtzionatzen dute?

Interneten nabigatzean zure ohiturei buruzko informazioa biltzen duten aztarna digitalak dira.



Artxibo txiki hauek webgune baten itxura konfiguratzeko eta eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzeko erabiltzen dira.

**Marketin-estrategia pertsonalizatu** gisa ere erabiltzen dira, pertsonen interesei buruzko informazioa biltzeko.



### Zer dio legeak?

Egungo legeriak eskatzen du webgune batean lehen aldiz sartzen zaren bakoitzean, '**cookieen**' **politikei buruzko informazioa** eman behar dizutela eta zure baimena eskatu behar dutela.

Cookieak onartzean, fitxategiek **informazioa biltzen dute** webgunearen edukiak erabiltzen dituzun moduari buruz, eta datu horiek biltegitratzen dituzte.



### Biltzen duten informazioak, zertarako balio du?

Webgune bat kudeatzen duten pertsonak **honako datu hauek jakin ahalko dituzte**, besteak beste: webgunea bisitatzen duten herrialde eta zerbitzariak, sarreraren data eta ordua...



Horrela, **edukiak pertsonalizatu** daitezke webgunean nabigatzen duten pertsonen interesen arabera.



### Eta ez badituz onartzen?

Errefusatzen badituzu, webguneak **ez dizu berrmatuko** bere funtzio guztiak ongi ibiliko direnik.

Edozein unetan kendu dezakezu zure gailuan 'cookieak' instalatzeko alde aurretik emandako baimena. Zure nabigatzaileko **konfigurazioaren bidez** baimendu, blokeatu edo ezabatu ditzakezu.



*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Rekalde zumarkalea 39 A  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Done Jakue 11  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

 900 84 01 20

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



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**