

Kontsumoko Euskal Institutua

kontsumoBIDE

47.zk MAIATZA - ABUZTUA 2023

www.kontsumobide.eus

Kontsumoko lege berria Euskadin

Laura Alzola | Kontsumobideko zuzendaria

"Lege modernoa da eta arreta berezia jartzen die pertsona kalteberenei"



EZ DIEZAZKIZUTELA HEGOAK MOZTU

Zure eskubideak erakutsiko dizkizugu hegazkina hartzean

MASKOTENTZAKO PENTSUAK

Adierazpen berezien etiketa-gida txikia

ARRAKALA DIGITALA

Ingurune digitaletik kanpo sentitzen da EAeko biztanleriaren erdia



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

EDUKIAK

47.zk MAIATZA - ABUZTUA 2023

Kontsumoa gaur

4 Artikulu laburrak

Artikuluak

- 8 Ez diezazkizutela hegoak moztu
- 10 Maskotenzako pentsuak
- 17 Arrakala digitalari buruzko azterketa

Elkarrizketa

13 Laura Alzola, Kontsumobideko zuzendaria

Prestakuntza

16 Badakizu kontsumitzen? Hobeto egiten irakatsiko dizugu

Kontsultak

18 Kontsumoari buruzko galderak eta erantzunak

Infografia

19 Bidaiatzeko asmotan?



Egunean egon nahi duzu kontsumoari buruzko informazio guztiarekin?
Harpidetu zaitetz! → labur.eus/kontsumobide



INGURUMENA

Plastikoan bildutako mandarinak: ez parte hartu praktika zentzugabe horretan

Elikagai gehiegi saltzen dira alferrik plastikoan bilduak. Ingurumen-arazo handia da hori, besteak beste.



Beharrik ez duten elikagaietara ere iritsi da gehiegi ontziratzeko joera hori, eta joan den abenduan onartutako ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko araudiak plastikoan kontsumoa murriztu nahi du, ontziaren premiarik ez duten kasuetan elikagaiak soltean sal daitezzen sustatuz, besteak beste.

Gainera, elikagaiak saltzeko 300 metro koadroko edo gehiagoko azalera duten saltokiek ontzi berrerabilgarriak eskaini behar dizkizute nahitaez (ontzi horiek doakoak izan daitezke edo ez).

400 metroko edo gehiagoko dendek ontzirik gabeko produktuak edo ontzi berrerabilgarriak dituztenak erakusteko erabili behar dute espazioaren % 20 gutxienez, solteko salmenta barne. Horretarako, **zeure ontzia eraman dezakezu**, eta nahitaez onartu behar dizute, garbi badago betiere.

Egin ezazu bat plastikoaren aurkako borrokarekin, keinu txiki batzuk eginez, hala nola erosketak egitean zeure ontzia eraman, poltsa berrerabilgarriak eraman, plastikozko bilgarriak dituzten produktuak ez erosi, ahal den guztietan berrerabili eta hondakinak dagokien edukiontzian birziklatu.

ONLINE EROSKETAK

Dendaz denda ibili ordaindu gabe

Duela gutxi arte, erosketak finantzatzeaz hitz egiten genuenean, **gastu ekonomiko handia** zekarten erosketak izaten ziren: auto bat, etxean obrak egitea, ikasketak, eta agian etxetresna elektrikoak erostea.

Buy now pay later (BNPL - erosi orain, ordaindu gero) sistemaren bidez, ordainketa atzera dezakezu edo hainbat kuotatan zati dezakezu, eta behar dituzun produktuak eros ditzakezu kontua zorpean utzi gabe.

eraman zaitzake. Gastu txiki horiek pilatzen joatea eta zor handi bihurtzea ekar dezake horrek.

Azken garai hauetan **online dendek** aukera ematen dute erosketa arruntagoen ordainketa interesik ordaindu gabe atzeratzeko, hala nola arropa, etxerako dekorazioa edo kosmetika erosterakoan.

Sistema hori oso tentagarria da, **baina kontuz**, erosketa konpultsiboa susta baitezake. Erosketen ordainketa zatikatzean gutxiago ordaintzen duzula ematen du, eta gehiago erostera



TEKNOLOGIA DIGITALAK

Kontuz ibili mugikorra aireportuan edo kafetegian kargatzean

Seguru behin baino gehiagotan bateriarik gabe geratu zarela eta, larrituta, zure mugikorra kargatzeko leku bat bilatu duzula.



Gaur egun, kafetegi, aireportu edo leku publiko askok dituzte kargatzeko USB atakak, nahi duenak erabiltzeko.

Ataka publiko horien arazoa da (baita horietara konektatutako kableena ere) **ziberdelinkuentziarako ere eskuragarri** daudela, kargatzen ari zaren bitartean zure gailuan malwarea (gailuak edo sistema eragileak infektatzeko diseinatutako software maltzurra) instalatzeko gai diren ataka bihurtzeko erabiltzen baitituzte.

Horrelako zibererasoei "juice jacking" deitzen zaie ingelesez, eta hori gertatzen da malware batez infektatu denean karga publikoko USB ataka bat edo gailuren bati konektatutako edozein kable. Gainera, zure gailutik datu pertsonalak edo pasahitzak lapurtzeko gai da malware hori.

Hasieran ez zara konturatuko erasoaren biktima izan zarela, baina aplikazioen batean sartzen bazara, automatikoki exekutatu ahal izango da birus troiarren bat.

Gomendagarriena da kargatzeko postu

publiko horiek ez erabiltzea eta kanpoko bateria eramangarria eramatea.

Baina beste erremediorik ez baduzu...

Beste aukerarik ez baduzu eta mugikorra kargatzeko ataka horiek erabili behar badituzu, ziurtatu ezazu konektatzen duzunean ez dela aktibatu gailuaren datuak transferitzeko aukera. "Karga bakarrik" aukera soilik aktibatu behar duzu; Androiden, adibidez, lehenetsita dator aukera hori, baina, badaezpada ere, egiaztatzea komeni da.

Kargatu mugikorra pantaila blokeatuta duela, datuen transmisioa minimizatzen. Eta jakinarazpenen bat agertzen bazaizu zure gailura konektatzeko eskaerak onartzeko eskatuz, ez onartu.

Zibererasoen aurkako aukerak

Bada "Juice Jack Defender" izeneko gailu bat, ezkutu gisa jarduten duena eta datuen transferentzia blokeatzen duena.

Beranduegi al da?

Zure mugikorra infektatu dela uste baduzu, itzal ezazu birusak funtzionatzen jarrai ez dezan. Itxi saioa erabiltzen ari zaren aplikazio guztietan, eta aldatu pasahitzak. Blokea itzazu lotutako banku-txartelak ere.

KONTSUMOA GAUR

TXARTELAREKIN ORDAINTZEA

Ordaintzen duzunean, ez kendu begirik datafonoari

Txartela karteratik atera, datafonotik pasa eta kito, ordaindua dago erosketa. Oso eroso da, noski, baina gakorik sartu beharrik gabe, keinu azkar horrek eragin lezake saltokiko terminalean (ST) ageri den zenbatekoari jaramonik ez egitea. Batere ohartu gabe soberan ordaintzea ekar lezake egoera horrek, datafonoan okerreko zenbatekoa idatzi izateagatik.

Gainera, kopia nahi ote duzun galdetzen dizutenean ezetz esaten baduzu, **uko egingo diozu saltokian eskainitako frogagiriari** eta kobratzean izandako edozein akats justifikatzeko aukerari.



Soberan ordaindu nahi ez baduzu, jarraitu aholku hauei:

- ▶ Contactlessekin ordaintzen duzunean, zure txartela datafonora hurbildu aurretik, egiazta ezazu pantailan agertzen den zenbatekoa zuzena dela.
- ▶ Gorde beti erosketa-tiketa. Harekin egiaztatu ahal izango duzu txartelean kargatu dizuten zenbatekoa eta erosketarena bat datozela.
- ▶ Berrikus ezazu zure kontua, egiten dituzun eragiketa guztiak kontrolatzeko.
- ▶ Badago aukera zure kontuan karguak egiten diren bakoitzean mezu bat jasotzeko. Galdetu zure erakundean.

ETIKETATZE INKLUSIBOA

Braille idatzitako etiketak kotsumo- produktuetarako

Kontsumitzaileak kalteberatasun-egoeren aurrean babesteko 2022an onartutako Legeak **etiketak braille alfabetoan** idaztea jaso du. Beste formatu batzuk ere jaso ditu kontsumo-produktuen irisgarritasun unibertsala bermatzeko, itsuek eta ikusmen-desgaitasuna dutenek produktuaren oinarritzko informazioa eskuratu ahal izan dezaten.

Legea indarrean jarri zenetik (2022ko otsaila) **urtebeteko epean egin behar da etiketatze hori**.

Orain arte, zenbait autonomia-erkidegotan txertatu izan dute aukera hori beren arauetan, baina ez da nahitaezkoa izan.



ELIKADURA

Nola liteke % 75 azukrea duen produktu batek NutriScore B maila izatea?



Kakao disolbagarriaren ontzietan (Nesquik, Cola Cao, etab.) NutriScore-ren maila kalkulatzeko, **fabrikatzaileak erabakitako errezetaren** arabera prestatutako 100 ml edari oinarri gisa hartuta egiten du kalkulua algoritmoak. Gomendatutako errazioak adierazten badu 7 bat gramo kakao direla esne erdigaingabetuaren 100 ml-ko, ohiko prestaketa baino askoz ere kopuru txikiagoa da emaitza.

Estrategia horrekin, erraza da B letra lortzea horrelako produktu ez osasungarrietan (guztizkoaren % 75 azukrea da), gomendatutako errazioan oso txikia baita kakao-kantitatea. Hala, produktua osasungarriagoa dela dirudi.

Horregatik, oso garrantzitsua da produktuen etiketari eta osagaien ordenari erreparatzea.

Ateratzen den lehen osagaia "azukrea" bada, esan nahi du azukrea dela presentzia handiena duen osagaia.

EUROPATIK BIDAIATZEA

Europako osasun-txartela doakoa da

Uda honetan bidaiatzeko Europako osasun-txartela behar baduzu, gogorarazi nahi dizugu **doakoa dela, kudeaketa-gasturik gabea**. Eska ezazu beti Gizarte Segurantzaren webgune ofizialaren bidez. Webguneren batek txartel hori eskatzeagatik kobratzen badizu, ez ordaindu, iruzurretik gertu baitago jokaera hori.

Txartel horren bidez, osasun-arreta jasotzeko eskubidea duzu, Europan zehar egiten duzun bidaiari beharrezkoen bat suertatuz gero.

INGURUMENA

Ura doan banatzea jaialdietan, kontzertuetan eta kirol-ekitaldietan



Abenduan onartutako ontzietan eta ontzi-hondakinei buruzko Errege Dekretuak, beste neurri batzuen artean, honako hau jasotzen du: **2023ko uztailaren 1etik** aurrera, jai-, kultura- edo kirol-ekitaldien sustatzaileek bermatu egin behar dute ontziratu gabeko edateko ura doan eskuratzeko aukera.

Ontzien hondakinek ingurumenean sortzen duten eragina eta kopurua murrizteko, hainbat helburu jaso ditu dekretu horrek:

- 2030erako, erabilera bakarreko plastikozko botilen kopurua % 20 murriztea, 2022ko mailekin alderatuta.
- Merkatuan jarritako ontzi guztiak 2030ean birziklagarriak izatea lortzea, eta, ahal den guztietan, berrerabilgarriak.
- Sortutako ontzien hondakinen pisua % 13 murriztea 2025ean, eta % 15 2030ean, 2010ean sortutakoekin alderatuta.



EZ HEGOAK DIEZAZKIZUTELA MOZTU

Udako oporrak hurbiltzen ari dira dagoeneko, eta hegazkina hartzea pentsatzen ari bazara, komeni zaizu jakitea zein eskubide dituzun eta nola jokatu behar duzun hegaldia bertan behera uzten edo atzeratzen bada edo overbookinga gertatzen bada, plaza baino txartel gehiago saldu dituztelako.

Oporretara joateko hegazkin-txartela erosi eta bidaia planifikatzen dugunean, espero dugu dena aurreikusitakoaren arabera ateratzea, baina aireko garraioak ez du beti espero bezala funtzionatzen. Batzuetan atzerapenak, ezeztapenak edo ontziratze-ukapenak gertatzen dira, eta odisea baten hasiera baino ez dira izaten horiek.

Edozein arrazoiengatik gauzak okertzen badira, zure eskubideak jakin behar dituzu, zer konpentsazio mota dagokizun eta nola izapidetu behar duzun. Airelineak behar duzun arreta eskaini behar dizu une oro, eta emango dizun laguntza mota hegaldiaren iraupenaren eta atzerapenaren arabera izango da.

Aurtengo udan Europar Batasuneko herrialderen batera edo Islandiara, Norvegiara

edo Suitzara joan behar baduzu, erakutsiko dizugu zer eskubide dituzun, arazoren bat izanez gero balia ditzazun:

► **Informazioa jasotzeko eskubidea.**

Konpainiak ontziratzea ukatzen badizu, arrazoa jakinarazi behar dizu, overbookinga (dauden plazak baino txartel gehiago saldu badira), ezeztapena edo atzerapena gertatzen bada, eta zure eskubide guztien berri eman behar dizu.

► **Laguntza jasotzeko eskubidea.**

Konpainiak doan eskaini behar dizkizu behar adina janari eta freskagarri, hotel batean ostatua eta hotelaren eta aireportuaren arteko garraioa, baldin eta aurreikusitako irteera-ordua, gutxienez, bertan behera utzitako hegaldiarentzat programatutako irteeraren hurrengo egunean

LEHENENGO URRATSA DA HEGAZKIN-KONPAINIARI ERREKLAMAZIOA AURKEZTEA

bada, eta bi telefono-dei egiteko edo bi mezu elektronikoko bidaltzeko aukera. Hori guztia aldatu egingo da hegaldiaren distantziaren eta atzerapenak irauten duen denboraren arabera.

Bost ordu edo gehiagoko atzerapena gertatzen bada, hegaldi-txartelaren zenbatekoa itzultzeko eska dezakezu. Horrekin, uko egingo diozu konpainiak ordeko bitartekoak edo edozein laguntza mota eskaintzeari.

Overbooking edo ezeztatze kasuetan, aukeran eman behar dizute, zure helmugara iristeko beste garraiobide bat edo txartelaren zenbatekoa itzultzea. Azken kasu horretan, abiapuntura doan itzultzeko eska dezakezu.

► **Konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea.** Hori aldatu egingo da egoeraren arabera:

- Dauden plazak baino txartel gehiago saldu badira, hegaldia bertan behera utzi bada edo hiru ordu baino gehiago atzeratu bada, 250 eta 600 euro arteko konpentsazioa jasotzeko eskubidea izango duzu, ibilbidearen distantziaren arabera. Kopuru hori erdia izan daiteke antzeko ordutegian beste hegaldi bat eskaintzen badizute.
- Ez duzu konpentsazioa jasotzeko eskubiderik izango hegaldia bertan behera uzten bada aparteko gorabeherengatik, adibidez eguraldi txarragatik, bi aste lehenago abisatu badizute

edo antzeko beste hegaldi alternatibo bat eskaintzen badizute. Kasu horietan, zenbatekoa itzultzeko, garraio alternatiboa emateko edo bidaia beste data batera aldatzeko aukera eska daiteke.

ERREKLAMA EZAZU

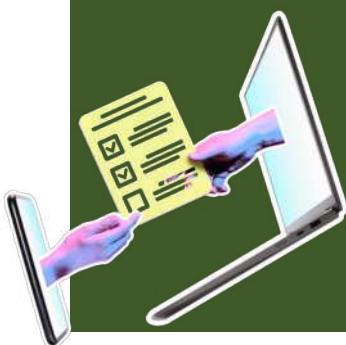
Hegaldiabertan behera uzten badizute, hegaldia hiru ordu baino gehiago atzeratzen bada edo ontziratzea ukatzen badizute overbookinga (dauden plazak baino txartel gehiago saldu badira) bezalako arrazoiengatik, lehenengo urratsa da **hegazkin-konpainiari erreklamazioa aurkeztea**. Enpresek erreklamazio-orriak izan behar dituzte aireportuetako erakusmahaietan.

Erreklamazio bat aurkezten duzunean, hegazkin-konpainiak hilabeteko epean erantzun behar du. Denbora hori igaro bada eta oraindik berririk ez baduzu edo erantzunak espero zenuena betetzen ez badu, erreklamazioa aurkez dezakezu Aire Segurtasuneko Estatu Agentzian (AESA).

Ekipajea galtzen badizute, atzeratu bada edo hondatua iritsi bada, jakinarazi hegazkin-konpainiari aireportutik joan aurretik, eta eskatu ekipajearen irregulartasun-agiria (PIR). Kasu batzuetan, kalte-ordaina ere eman beharko dizu airelineak.

Informazio gehiago: www.kontsumobide.eus

INTERNET BIDEZ KONTRATATZEN BADUZU



Ziurtatu enpresak harremanetarako datuak erregistratuta dituela zuzenean komunikatzeko: helbide fisikoa, telefonoa eta posta elektronikoa.

Egiaztatu webgunea segurua dela. Horretarako, helbideak <https://> letrekin hasi behar du eta/edo giltzarrapo itxia edo giltza izan behar du. Ordaintzen duzunean, egin ordainketa metodo seguruekin, Pay Palekin, esate baterako. Ez ordaindu ordenagailu publikoetan eta WiFi sare irekietan, zure datu pertsonalak lapurtzeko arriskua baituzu.

Maskotentzako pentsuak

Adierazpen berezien
etiketatze-gida txikia



Badira hainbat pentsu mota: guztiek behar bezala etiketatuak egon behar dute eta ez dute eroslea nahasarazi behar.

Gure maskoten nutrizio-beharrak asetzea beharrezkoa da osasun ona izan dezaten. Azken hamarkadetan, txakurrak eta katuak gure janariaren soberakinekin eta beste hondar batzuekin elikatzetik **pentsu orekatuak erabiltzera pasa gara**, animalia-aren pisuaren, arrazaren, jardueraren eta abarren arabera. Pentsu edo elikagai konposatu osoak dira horiek, animalia-aren nutrizio-premia guztiak asetzen baitituzte.

Dieta-pentsuak ere agertu dira, nutrizio espezifikorako; patologiaren bat diagnostikatua duten animalientzako pentsuak dira, eta al baitariaren zaintzapean eman behar dira.

Baditugu, halaber, "gehigarriak", "osagarriak" edo "nutrazetikoak", legez **"pentsu osagarriak"** deitzen direnak. Horiek ez dute dieta orekatua eskaintzen, formulazioan lehengai edo gehigarri batzuk nabarmetzen direlako eta beste batzuk

falta zaizkielako; beraz, beraiek bakarrik ez dute elikadura egokia bermatzen.

Askotan ontzietan etortzen dira kapsula edo konprimitu moduan, blisterrean edo hauts moduan; edo kosk egiteko jostailu/sari gisa ere etortzen dira (tendoiak, belarriak, pentsu trinkotuak, eta abar).

Hiru produktu-multzo horiek behar bezala etiketatu behar dira, eta, horretarako, legez xedapen batzuk daude Europa mailan. Are gehiago, sektoreak berak egin du etiketatze-gida bat. Batzuek zein besteek kontsumitzailearen aurkako abusua eta iruzurra saihestea dute helburu.

Oso ohikoa da **gaizki etiketatutako pentsuak** aurkitzea, dituzten ezaugarrien inguruan nahasmena sortu nahian edo alderdiren bat nabarmendu nahian, erostera bultzatzeko, alde batera utzita adierazi behar dituzten beste alderdi batzuk.

**ENPRESEK TELEFONO ZENBAKI BAT EDO ANTZEKO
KONTAKTU BAT EMAN BEHAR DUTE BEREN PENTSUEN
EDUKIARI BURUZ ERANTZUTEKO**

ARAU OROKORRAK

1. Pentsuan ezin da adierazi gaixotasunen bat prebenitu, tratatu edo sendatzen duenik. Baina adierazpenak egin ahal izango ditu nutrizioa optimizatzeari eta baldintza fisiologikoak babesteari buruz, baldin eta horrekin lotuta sintoma patologikorik ez badute.

"... laguntzen du", "sendatzen laguntzen du" bezalako baieztapenak "prebentzioa" "tratamendua" edo "sendatu" hitzak saihesteko terminoak dira, horixe bera ematen baitute aditzera, eta debekatuta daude. Debekatuta daude ere sendagaien zatigordetako adierazpenak, terapeutikoak direla aditzera ematen baitute, hala izan ezin direnean.

"X" organoren edo funtzio fisiologikoren degenerazio kasuan gomendatua, "Giltzurrun-arazoetarako".

2. Ezin da esan 2020/354 (EB) Erregelamenduen 9. artikuluan aurreikusitako erabilera gisa jasotako nutrizio-helburu espezifiko bat betetzen duenik, horiek deskribatutako baldintza guztiak bete behar baitituzte etiketatzeko.

"Albaitaritza-erabilerarako" aipamena 1246/2008 Errege Dekretuaren 32.1 artikulua babesten du.

"Dietetikoa", "Galdetu albaitariari", "Organoe-tako harriak txikiagotzen ditu", "Giltzurrunen funtzioan laguntzen du".

3. Pentsuek dituzten lehengaiek 68/2013 EB Erregelamenduan erregistratuak egon behar dute, edo "Feed materials register" erregistroan jasoak.

Gainera, duten izen espezifikoarekin adierazi behar dira, ehuneko handienetik txikienera.

4. Lehengairen bat testu, argazki, marrazki eta abarren bidez nabarmentzen bada, nahitaez adierazi behar da zenbateko kopurua duen.

"Omega 3 eta 6 ugari" (X mg/Kg).

Kontuz: lehengairen bat nabarmentzen da maiz, baina edukiaren adierazpenean oso proportzio txikian agertzen da.

5. Gehigarriek baimenduta egon behar dute hartu behar dituen espezierako eta Pentsuetarako Gehigarrien Europako Erregistroan adierazitako helburuetarako.

6. Produktuaren eduki garbiaren berri eman behar du (pisua edo bolumena). Ezin du adierazi konprimituen kopurua, ezta haien pisua ere, informazio bakar gisa.

"150 konprimitu ditu".

7. Ezin da giza kontsumorako produktuen erabilera estrapolatu etxeko animaliek kontsumitzeko, berriaz baimendua ez badago.

"Giza kontsumorako elikagaiez egina", "Detox efektua, A, B eta C bezalako landareen konbinazioak efektu arazgarria eta diuretiko eragiten du, X-en toxinak gerneraren bidez kanporatuta".

8. Webguneetan, iragarkietan eta abarretan egindako adierazpenak etiketatzen hartuko dira, eta arau berak bete beharko dituzte.

Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioaren (MAPA) "pentsuen adierazpenen zerrendan" dago debekatutako onartutako zerrenda osoa.

Laura Alzola | Kontsumobideko zuzendaria

“Lege modernoa da, egungo gizarte-errealitateari egokitua dago, eta, gainera, arreta berezia jartzen die pertsona kalteberenei”

Eusko Legebiltzarrak pasa den apirilaren 27an Pertsona Kontsumitzaileen Estatutua onetsi zuen, kontsumitzaileen interesak babesteko eta haien eskubideak defendatzeko. Xede horrekin, hainbat mekanismo gaitu ditu, batetik, bitartekaritza, ikuskapena eta zehapena indartzeko eta, bestetik, kontsumo arduratsua bultzatzeko.

Arauk 2003az gero indarrean zegoena ordeztu du, eta kontsumo-ohitura berrietara egokitzen da. Arreta berezia jartzen die pertsona kalteberenei. Gainera, Kontsumobideri baimena ematen dio enpresek zenbatekoak bidegabe kobratu dituztenean, itzul ditzaten eskatzeko.

Kontsumobideko zuzendari den Laura Alzolak estatutu berriaren funtsak azaltzen dizkigu.



Zer azpimarratuko zenuke estatutu berritik?

Aurreko legea onetsi zenetik 20 urte pasa dira, beraz, gizarte-aldaketa asko izan dira, bai kontsumo-ohituren arloan, bai ordainketaren esparruan. Horrez gain, aldi honetan Europan eta Estatuan araudi berriak jarri dira indarrean. Estatutuak azken 20 urteetan aldatutako guztia biltzen du. Ez da eguneratze soila.

Legeak arreta berezia jartzen du kalteberatasun-egoeran dauden pertsonengan, talde horretan sartzen diren definizioa zabaltzen du eta gehiago babesteko neurri zehatzak hartzen ditu. Lege eguneratua eta modernoa da, egungo gizarte-errealitateari egokitua dago, eta, gainera, arreta berezia jartzen die pertsona kalteberenei.

Halaber, arauak Kontsumobideren irudia txertatzen du, duela 20 urte ez baitzen existitzen, eta KIUBen (kontsumitzaileentzako informazioko udal-bulegoak) nahiz kontsumitzaileen elkar-teen funtzioak onartzen ditu. Kontsumobidek egindako lan gehiena jasotzen du, eta hobetzeko tresna berriak ematen ditu.

"Kontsumobidek arau-hausteak egin dituzten enpresen izenak eman ahal izango ditu"

Pertsona kalteberen babes bereziaz ari zara. Nola gauzatzen da gai hori?

Hiru oinarri nabarmenduko nituzke:

- Pertsona kontsumitzaile kalteberaren definizio zabala ematen da.
- Zehapenak gogortzen dira, eta, bereziki, eraginpeko pertsona kaltebera bada, zehapena arina izatetik astuna izatera aldatzeko aukera dago.
- Etxez etxeko salmenta debekatzen da, aurretiaz hitzordurik jartzen ez bada. Neurriaren helburua da halako salmenta arautzea eta nagusiki beren etxeetan pertsonak babestea. Salmenta-mota horrekin gerturatzen direnean, agian, ez dute erreakzio-gaitasun nahikoa gustuko lituzketen erabakiak hartzeko.

Gaur egun ezagutzen dugun etxez etxeko salmenta egiten jarraitu daiteke? Nola arautzen da?

Salmenta-modu gisa, ez da etxez etxeko salmenta debekatzen, baina galarazita dago aurretiaz hitzordua jarri

gabe egitea. Neurri horrekin pertsona kalteberak oso babes-maila altua dute. Hau da, atez ate saldu nahi duten enpresek lehenengo bisita egin dezakete produktua edo zerbitzua sustatzeko, baina ezingo dute une horretan bertan saldu. Erosi nahi duten pertsonak bigarren hitzordua eskatu ahaliko dute, eta gutxienez 48 ordu pasatzea ezinbestekoa izango da. Bigarren hitzordua paper batean idatziz jasota utziko da, eta kontsumitzaileak sinatu beharko du. Hortaz, etorkizunean arazorik badago, elkarrekintzaren froga izango da hori.

Kontsumitzaileen egunerokoan zer eragin du lege honek?

Informaziorako eskubideak gehiago babestuko dira. Enpresa guztiak faktura edo tiketa entregatzera behartuta egongo dira: araua dagoeneko indarrean zen, baina orain makina automatikoetara zabaltzen da, besteak beste, vending-makinetara edo autozerbitzuko ikuztegietara.



Kontsumobideren egoitza nagusia

Adibidez, produktu bat konpontzeko entregatzen zenuenean gordailuaren frogagiria entregatzea zabaldua zegoen, baina legeak ez zuen arautzen, eta orain egiten du.

Era berean, kontsumitzaileei eragiten dien beste gai bat da ura, argia edo gasa bezalako oinarrizko zerbitzuak enpresek hilabeteko epea eskaini behar dutela hornidura eten aurretik.

Azpimarragarriena telefono-arreta eta arreta elektronikoa litzateke. Enpresek beti pertsona batekin hitz egiteko aukera eman behar dute, ez makinekin bakarrik. Automatizazioa edo chatbot batekin hitz egitea aukera ona da, baina ez da inola ere baztertu behar pertsona batekin telefonoz edo aurrez aurre hitz egiteko aukera.

“Nik jendeari gonbita egingo nioke erreklamatzeko, helburua beren eskubideak defendatzea baita”

Azkenik, Kontsumobideren baliabideak handitu direnez, kontsumitzaileei eragiten dien beste alderdi bat ere lortu da, hain zuzen ere, dirua ofizioz itzultzea. Orain arte, erreklamazio bat egin ondoren enpresarekin akordiorik ez bazegoen, pertsona ez zitzaizkien bidegabe kobratutako zenbatekoak itzultzen. Kontsumobideren gaitasun bakarra zen enpresa zehatzea. Baina aldaketa honekin erakundeak zehapenean bidegabe kobratutako zenbatekoak itzultzearen aukera sar dezake.

Zenbatekoak itzultzeaz gain, ba al dago bestelako elementurik Kontsumobideren zeregina indartzeko?

Alde batetik, ikuskatzaileek ez dute beren burua identifikatzeko beharrik izango, baldin eta hori egitez gero beren zeregina zapuzten bada. Adibidez, enpresa batean kontratuaren aurreko informazioa be-har bezala ematen dela ikuskatzera badoaz, askotan, beren burua identifikatuz gero, informazio-emaiaren jarrera alda daiteke.

Prebentzio-tresna gisa, arau-hausteak izan dituzten enpresen izena eta jarritako zehapenak jakinarazteko aukera ere eskura izango dugu. Osasunaren, segurtasunaren, gizarte- eta ekonomia-interesen arloan prebenitzen laguntzen duela ikusten badugu eta kontsumitzaileen interesak babesteko erabil badaiteke, Kontsumobidek erreklamazioak zabaldu ahalko ditu. Esaterako, zenbait kasutan online dendan erosi ostean produktua iristen ez bada, prebentzio-tresna modura dendaren izena eman daiteke.

BERRIKUNTZARIK AIPAGARRIENAK

ENPRESAK



DEBEKATUTA etxez etxeko salmenta hitzordurik gabe



HILABETEKO epea hornidura eten baino lehen



Txorrotako ura DOAN eskaini behar dute



Soberakinak ETXERA eramateko aukera iragarri behar dute

“Kontsumobiden badakigu kontsumoa etengabe aldatzen ari dela”

Aldaketa hauekin guztiekin Kontsumobiden erreklamazio gehiago espero dira?

Zaila da aurreikustea, baina nik jendea erreklamatzera gonbidatuko nuke, bere eskubideak defendatzea delako. Baliteke erreklamazioak haztea, aukera berriarekin enpresak kontsumitzaileari ordaina ematera behartzen baititu.

Legeak kontsumoko arbitrajea eta bitartekaritza ere aipatzen ditu. Zer berrikuntza daude?

Kontratazio publikoan arau orokorra da, arbitrajesistemari atxikitzea. Laguntzak eta dirulaguntzak ematean atxikipen hori baloratuko da, eta enpresa gehiago atxikitzeko bultzada izatea espero dugu. Une honetan Euskadin 16.000 enpresa baino gehiago ditugu kontsumoko arbitrajeari atxikita.

Halaber, lege berriak kontsumo arduratsua bultzatzen du. Zer neurri hartu dira gaiari buruz?

Legeak kontsumo arduratsua defendatzen du, eta ostalari-tzako establezimenduetan elikagaiak xahutzearekin zerikusia duten bi neurri zehatzetan oinarritzen da:

Lehenengoa, iturriko ura doan eskaini behar dute. Bigarrena, argi eta garbi iragarri behar dute lokalean kontsumitu ez dena etxera eraman dezakezula. Era berean, ontzi egokietan eskaini behar dute. Halakoetan, establezimenduak erabakiko du ontzi hori kobratuko ote duen ala ez, baina beti izango duzu zure ontzia eramateko aukera.

Denboraren poderioz, kontsumitzailearen portaera aldatzen joan da, eta elkarrizketarekin hasi garenan esan dugu azkeneko urteetan kontsumo-moduak aldatu direla. Zure ustez egokitzen al da estatutu berria kontsumoko joera berrietara?

Badakigu testuingurua etengabe aldatzen dela, baina legea egungora egokitzen da. Ordaintzeko moduetara nahiz digitalizaziora moldatuta dago, eta neurri bakoitzaren online bertsioari ere erreparatzen dio. Baieztapen horrekin adierazi nahi dut online denda batek argi eta garbi azaldu behar duela zer identitate duen eta beti eman behar duela zuzeneko arreta pertsonala pertsona fisiko baten bidez, eta ez, ordea, makina bat baliatuta.

Nire iritziz, estatutu berria lege esparru eguneratu ona da oraingo testuinguruan kontsumitzaileak defendatzeko, baina Kontsumobidek badaki kontsumoa etengabe aldatzen ari dela.

Oso arrakastatsua da 20 urte ondoren lege berri hau izatea, baina lanerako esparru bat baino ez da, lanerako esparru eraginkorragoa eta lehen genuenarekin alderatuta lanerako ahalmen handiago ematen duena.



Badakizu kontsumitzen? Hobeto egiten irakatsiko dizugu

Edozein pertsonak, banaka edo taldean, har dezake parte eskaintzen ditugun prestakuntza-ekintzetan. Eman ezazu izena! Modu arduratsuan eta jasagarrian jokatzeko ikasiko duzu.



Prestakuntza da modu kontziente eta arduratsuan kontsumituko duen gizartea eraikitzeko **oinarrietako bat**. Kontsumobiden doako prestakuntza-programak ditugu, oro har, herritarrentzat eta kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionalentzat.

Publiko zabal eta askotarikoarentzako formatuak eskaintzen dituzte Gasteizen, Bilbon eta Donostian ditugun prestakuntza-zentroek. Oro har, ikastetxeek, elkarteek edo lanbide-heziketako zentroek eskatzen dute prestakuntza hori, besteak beste, eta eskaintzen ditugun hiru prestakuntza-modalitateetako bat hautatzen dute: aurrez aurreko prestakuntza gure ikastetxeetan; online prestakuntza; eta prestakuntza hori eskatu duen zentrori joateko aukera ere eskaintzen dugu.

Formatu irekiak ere baditugu, inolako ikastetxe edo elkartetako kide ez diren eta kontsumo-jarraibideak jaso nahi dituzten pertsonentzat. **Hilero egutegi bat prestatzen dugu**, data desberdinekin, zentroak ditugun hiru hiriburuetan, interesatuek izena eman dezaten.

Egutegia hainbat kanaletan aurki dezakezu: kontsumoari buruzko informazioa jasotzeko harpidetza egin duten pertsonei email eta WhatsApp bidez bidaltzen zaie, eta sare sozialen bidez ere topa dezakezu.

Prestakuntza-proiektu berria

2022an prestakuntza-proiektu berria jarri zen abian, prestakuntza-ekintza handitzeko eta hobetzeko. Egokitze-lan neketsuaren ondoren lortutako emaitzek kopuru bikainak eman dituzte: 44 prestakuntza-esperientzia eta 30 proiektu egin dira, eta horietan ia 29.000 lagunek hartu dute parte. Horrek esan nahi du 2021ean baino % 30 gehiago izan direla.

Prestakuntza-programa honen bidez, kontsumo kontziente, arduratsu eta jasagarriaren irizpideei jarraiki jardutea bultzatu nahi da.

Harpidetatu nahi baduzu eta kontsumoari, prestakuntzari eta gure aldizkariari buruzko informazioa jaso, esteka honetan egin dezakezu:

<https://labur.eus/kontsumobide>

**Prestakuntza da eraiki nahi dugun gizartea
lortzeko giltzarrietako bat**

ARRAKALA DIGITALARI BURUZKO AZTERKETA

Ingurune digitaletik kanpo sentitzen da EAEko biztanleriaren erdia

Kontsumobidek "euskal kontsumitzaileen ohitura, erabilera eta gaitasun digitalei buruz egindako" azterketaren helburua zen Euskadiko arrakala edo eten digitalaren errealitatea aztertzea.



Joan den martxoan argitaratu zen arrakala digitalari buruz egindako azterketa. Hartan, 5 taldetan sailkatu dira galdeketari erantzun dioten pertsonak: teknologian adituak (% 13,3), online ohikoak (% 19), moderatu digitalak (% 30,6), urrutikoak (% 11,7) eta online ibiltzeko mesfidantza erakutsi dutenak (% 25,4). Muturretako profilak hartuta, generoaren eta adinaren arabera arrakala dagoela ondoriozta daiteke, eta arrakala hori lausotu egiten da erdiko profiletan. Esate baterako, teknologia-adituen profileen % 64 gizonezkoak dira eta % 36 emakumezkoak, eta % 52k 44 urte baino gutxiago dituzte.

Euskal herritarren bazterketa digitalaren pertzepzioa aztertu da, ingurune digitaletik baztertuta sentitzearekin lotuta. Biztanleen erdiak sentitzen du erabat edo pixka bat baztertuta dagoela, eta **% 35ek diote laguntza edo aholkularitza behar dutela gailu digitalak erabiltzeko**. Administrazioarekin lotutako izapideei dagokienez, % 39k uste dute ez dela erraza edo ez dela batere erraza izapide digitalak egitea, eta % 25ek, berriz, oso erraza edo nahiko erraza dela. % 46k izapideak online egiteko prest daudela diote.

Erakunde pribatuekiko harremani buruz ere galdetu zaie. % 84k **online banka** erabiltzen dute, baina batez beste % 27 (adineko

pertsonen kasuan % 35) zerbitzuetatik, sustapenetatik edo eskaintzetatik kanpo sentitzen dira, baita teknologian adituen taldekoen artean ere. **Telekomunikazioen** kasuan, online harremana txikiagoa da (% 44), eta baztertuta sentitzen direnen batez bestekoa, berriz, % 34koa da. Bazterketa-sentimendua erakutsi dutenen batez besteko handiena energiaren sektorean dago (% 38). Sektore horretan, % 40k diote beren enpresarekin online komunikatzen direla.

Horren harira, **nabarmendu behar da bazterketa-sentimendu hori zeharkakoa dela, eta ez dela soilik pertsona helduenetara mugatzen**. Galdetutako pertsonak adierazi dute prest daudela digitalizazioan aurrera egiteko, baina zalantzak edo arazoak izanez gero telefono bidezko edo aurrez aurreko arreta mantenduko duen **sistema mistoarekin** batera.

Azterlanak herritarrek kontsumoaren arloan dituzten eskubideak ezagutzen ote dituzten aztertu du. % 48k diote jakingo luketela nora jo eskubide horiek urratzen badizkiete, eta % 55k, berriz, beren eskubide digitalak ezagutzeko interesa dutela diote.

Erreklamazioak eta kontsultak Kontsumobiden

Kontsumobiden ere nabari da digitalizatorako joera: online izapidetutako **erreklamazioen eta kontsulten kopurua % 50etik gorakoa da** dagoeneko, eta % 9 besterik ez ziren 2019an. Kontsumobidek arreta pertsonal eta espezializatuari eutsi dio 3 lurraldeetako zentroetan, baita telefono bidezko arretari ere, herritarrek adierazitako premiak baitira oraindik ere.



Paketea egoera txarrean



Internet bidez eskaera bat egin nuen eta paketea egoera txarrean iritsi zitzaidan (irekita zegoen, kaxa apurtuta). Orain ez dakit edukia ondo dagoen edo hondatuta ote dagoen. Erreklamatu al dezaket?

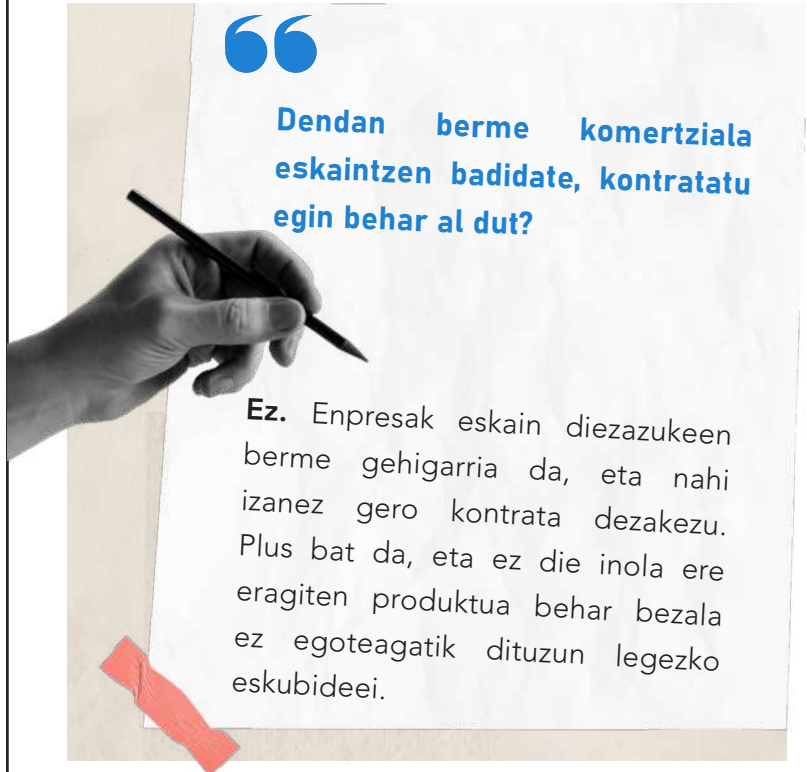
Bai. Paketea entregatu dizun pertsonaren emate-agirian horren berri ematea komeni da. Gainera, komeni da gertatutakoaren berri ematea enpresa banatzailearen bezeroarentzako arretaz zerbitzuan. Kasu horretan, kaxa dagoen bezala utzi behar duzu, produktuari bilgarria kendu gabe, enpresak azter dezan.

Paketea ireki ondoren bakarrik ikusten badira kalteak produktuan, lehenbailehen erreklamatu behar diozu enpresa banatzaileari. Enpresa bakoitzak bere epeak ditu erreklamazioa egiteko; beraz, ondo erreparatu haiei.

Erreklamazioa aurkezten duzunean, ahalik eta gehien zehaztu behar dituzu kalteak, argazkiak eta egon daitezkeen froga guztiak erantsita.

Erreklamazioa egin ondoren erantzunik ez baduzu jaso edo erantzuna ez bada egokia, Garraioaren Arbitraje Batzordean egin dezakezu erreklamazioa.

Berme komertziala



Trenez bidaiatzea



Bidaia egin behar nuen eta trenea bi ordu baino gehiago atzeratu zen. Ba al dut kalte-ordaina jasotzeko eskubiderik?

Bai. Atzerapena 120 minututik gorakoa bada, txartelaren prezioaren % 50 izango da kalte-ordaina.

Gainera, 60 minutu baino gehiago atzeratzen bada, behar adina janari eta edari hartzeko eskubidea duzu eta ostatu emateko eskubidea gaua igaro behar izanez gero, bai eta ostatura edota gertuen duzun geltokira eraman zaitzaten ere.

BIDAIATZEKO ASMOTAN?



INFORMATU

Informa zaitez guztiaz. Hori funtsezkoa da arazorik ez izateko.



KONPARATU

Prezio eta eskaintza desberdinak ikusiko dituzu, aztertu dena ondo eta aukeratu zure poltsikora eta beharretara ondoen egokitzen dena.



KONTUZ

Eskaintza oso erakargarriek tranpa izan dezakete.



PAPERAK

Aurrekontua, fakturak, publizitatea... gorde ezazu dena. Loteslea da!



ERREFERENTZIAK

Aipamenak eta iruzkinak oso baliagarriak izaten dira, kuxkuxeatu pixka bat ea zer dioten lekuaz.



SEGURTASUNA

Internet bidez kontratatzen baduzu, webgune seguruan izan dadila. Erabili zure kontua arriskuan jarriko ez duten ordaintzeko moduak.



KONTRATUA

Eskatu idatziz eta euskarri iraunkorrean.



EZEZTAPENA

Inork ez du kontratua egiten ezerezteko asmotan, baina gerta daiteke. Beraz, informa zaitez.



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO


Rekalde 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

