

Kontsumoko Euskal Institutua

kontsumoBIDE

48.zk IRAILA - ABENDUA 2023

www.kontsumobide.eus

Elikadura- osagarriak kontrolpean



'EKO-ITXURAKERIA' edo **GREENWASHING**

horrela sartzten dute
'gezur berdea' zure
saskian

AKADEMIAK eta PRESTAKUNTZA- ZENTROAK

Nola aukeratu?

BLACK FRIDAY

Zure poltsikoa hustu
nahi dute, egizu aurre





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

48.zk IRAILA - ABENDUA 2023

Kontsumoa gaur

4 Artikulu laburrak

Artikuluak

- 8 'Eko-itxurakeria' edo *Greenwashinga*: horrela sartzen dute 'gezur berdea' zure saskian
- 10 Akademiak eta prestakutza-zentroak: nola aukeratu?
- 12 Egin aurre *Black Friday* egunari
- 17 Dei komertzialak: ezin digute deitu

Gaurko gaia

13 Elikadura-osagarriak kontrolpean

Prestakuntza

16 Ba al zoaz etxetik? Bizirauteko oinarrizko gida

Kontsultak

18 Kontsumoari buruzko galderak eta erantzunak

Infografia

19 Erreklamazioaren ibilbidea



Egunean egon nahi al duzu kontsumoari buruzko informazio guztiarekin?

Harpidetuz gero! → <https://labur.eus/kontsumo>



BANKA

Ordainagiriak: zer gertatzen da itzultzen badituz?

Oso ohikoa da banku-kontuan hainbat faktura helbideratzeko baimena ematea (argia, ura, gasa, telefonoa, eta baita gimnasioa edo haurtzaindegia ere). Baina, zer gertatzen da baimendu gabeko ordainagiriak edo zuzenak ez diren zenbatekoak kargatzen dizkizutenean? Besterik gabe itzul al daitezke?

Kargua ez baduzu baimendu, lehenbailehen jakinarazi behar diozu bankuari. **Itzultzeko gehieneko epea 13 hilabetekoa da**, kargatu dizuten egunetik zenbatzen hasita.

Ordainketa baimendu baduzu, 8 asteko epean itzul dezakezu, kargatu dizuten egunetik zenbatzen hasita. Baimena eman zenuenean zenbateko zehatza adierazi ez bazen, edo zenbatekoa espero baino handiagoa bada, itzul dezakezu. Adibidez, hainbat hilabetez jarraian argia 30 euro ordaintzen aritu bazara eta 100 euroko ordainagiria iritsi bazaizu, itzultzea justifikatua dago.

Ordainagiria itzultzen duzunean, bankuak 10 egun balioduneko epean itzuli beharko du dirua.



Hala ere, kontuz ibili behar da ordainagiria itzultzerakoan, berankorren zerrendan sartuko ez gaituztela ziurtatzeko. Itzulketa justifikatuak egin behar ditugu, eta konpainiarekin harremanetan egon behar dugu. Batzuetan, ez dago berankorren erregistroetan sartu izanaren abisurik, eta horrek benetako arazoak ekar ditzake: adibidez, bankuan mailegurik ez ematea edo argia-hornidura edo linea moztea.

ZIBERSEGURTASUNA

Zenbat denbora behar du hacker batek zure pasahitza asmatzeko?

Hive Systems zibersegurtasun enpresak taula bat argitaratu du, eta bertan adierazi du hacker batek zenbat denbora beharko lukeen indar gordineko metodoen bidez pasahitz bat asmatzeko, luzeraren eta osaeraren arabera (*Hivesystems.io* helbidean ikus dezakezu).

Zenbakiz bakarrik osatutako pasahitzak errazago pirateatzen dira eta astebete baino gutxiagoan asma daitezke. Pasahitza segurua izan dadin, **12 karaktere izan behar ditu gutxienez**, eta zenbakiak,

letrak, sinboloak, letra larriak eta letra xeheak eduki behar ditu. Horrelako bat asmatzeko 226 urte inguru beharko lituzke hackerrak. 10 karakterekin, berriz, 2 astera murrizten da pasahitza asmatzeko denbora.



Pasahitz seguruak

- Zenbat eta karaktere gehiago izan, letrak, zenbakiak, letra larriak eta letra xeheak konbinatuz, orduan eta hobeto.
- Segurtasuna areagotu beste autentifikazio-faktore bat aktibatuta (SMS bidez jasotzen duzun gakoa, esate baterako).
- Erabili pasahitzen kudeatzaileak, gogoratu ahal izateko.

AHAZTUA IZATEKO ESKUBIDEA

Bilaketak Interneten: zure izena nola desagerrarazi

Milioika pertsonaren informazioaren edukiontzia erraldoia da Internet. Saiatu al zara inoiz zure izena Interneten bilatzen?

Agian harrিতuta geratuko zara, webgune batean baino gehiagotan agertuko baitzara. Informazio pertsonala ezabatzeko, ahaztua izateko eskubidea erabil daitezke: edozein pertsonak datu pertsonalen bat ezabatzeko, blokeatzeko edo kentzeko duen eskubidea da, Interneteko bilaketa-emaizetan ager ez dadin eta, horrela, bere pribatutasuna babes dadin.

Nahi den guztia ezabatu al daitezke?

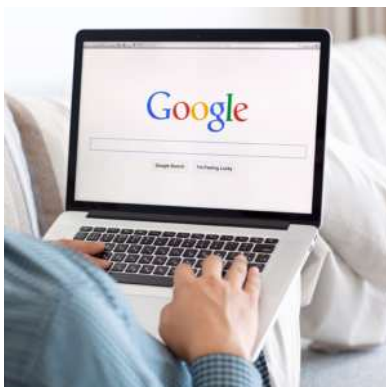
Informazio desegokia, zehaztugabea, zaharkitua edo interes publikokoa ez dena eta Interneteko bilatzaileetan (Google, Bing edo Yahoo) ager daitezkeena ezaba daitezke. Dagoeneko garrantzitsuak ez diren edo baimenik gabe argitaratu diren datu pertsonalak dituzten webguneetan ere aplika daitezke hori.

Datu horiek desagertu daitezzen, informazio hori argitaratu duen enpresarekin jarri



behar duzu harremanetan, eta ezabatzeko eskatu. Horretarako, sar zaitez enpresa dagoen webgunean eta bilatu harremanetarako datuak.

Hilabetean erantzuten ez badizute edo erantzuna ez bada egokia, gorde itzazu eskariaren frogak eta erreklamatu Datuak Babesteko Espainiako Agentzian.



Googlek ematen dizkizun aukerak

Googleri eska diezaiokezu zure informazio pertsonala bilatzailetik kentzeko (telefonoa, argazki pertsonalak edo publikoki eragiten dizun edozein datu).

Horretarako, galdetegi bat bete behar da, baina kontuan izan behar duzu horrek ez duela esan nahi informazio hori Internetetik behin betiko desagertuko denik: bilaketetatik desagertuko da, baina baliteke datu horiek zituen webguneak bertan edukitzen jarraitzea.

KONTSUMOA GAUR

ETXEBIZITZA ALOKATZEA

Higiezin agentziak zerbitzua ordaintzeko eskatu dit, legezkoa al da?

Ez. Etxebizitzaren Lege berriarekin maizterrek ez dituzte zerbitzu-sariak ordaindu behar. Higiezin agentziaren kudeaketa-gastuak eta kontratua formalizatzekoak errentatzailearen kontura izango dira. Hala ere, eskatzen badizkizute, hauxe egin behar duzu Eskubide Sozialen Ministerioaren arabera:

- Gogora iezaezu legeak debekatzen duela. Behin eta berriz eskatzen badizkizute, ordaindu itzazu transferentzia bidez, eta kontzeptu gisa jarri honako hau: "Alokairuaren zerbitzu-sariak".
- Eskatu faktura higiezin agentziari edo egiaztagiria etxebizitzaren jabeari.



Alokairu-kontratua sinatu ondoren, eska ezazu idatziz zerbitzu-sariak itzultzeko, higiezin agentzian erreklamazioa aurkeztuta. Erantzuna ez bada espero zenuena, salatu ezazu Kontsumobiden edo kontsumoko edozein erakundetari.

ELIKAGAIEN ETIKETAK

Haurtxoentzako "diseinatutako" elikagaiak: beharrezkoak al dira?

Barazki- eta haragi-pureak, galletak, snackak, fruta-pureko poltsatxoak... Paketatutako eta "haurtxoentzako" diseinatutako elikagai horiek ez dira beharrezkoak. Hala ere, noizbait erosi nahi badituzu, adibidez pureak edo fruta-ahiak, erreparatu iezaezazu osagaien zerrendari, zehatz-mehatz jakiteko zerez eginak diren.

Ez begiratu ontziaren irudiari bakarrik, begira ezazu daukan fruta bakoitza zer proportziotan dagoen, eta frutaz gain beste osagaien bat ba ote duen, hala nola galletak, irinak edo esnea.

Frutari dagokionez, zukuan edo purean baino hobe da osorik jatea, zuntzari esker, dituen azukreak modu osasungarrian xurgatu ahal izateko. Zukua edo purea egiten denean, zuntza kendu egiten da eta azukreak azukre aske bihurtzen dira; ondorioz, azukre zuriaren antzera jokatzen dute.



Elikagaietan ageri den adin-gomendioari kasu egin behar al diot?

- Legeak dioenez, lau hilabetetik aurrera gomendatutako produktuetan, adin horretatik aurrera egokiak direla adierazi ahal izango da, salbu eta "medikuntzan, nutrizioan edo farmazian eskumena duen pertsona independente batek edo amei eta hurrei laguntza ematen dien beste profesional batek" kontrakoa adierazten badu.

TEKNOLOGIA

Mugikorretarako kargagailu unibertsala



2024aren amaieran salduko diren telefono mugikor, tableta, kamera, entzungailu, bideo-kontsola eta liburu elektroniko guztiek C motako USB karga-ataka izan beharko dute. Ordenagailu eramangarriek 2026ko apirila arte izango dute araudira egokitzeko denbora.

Europar Batasunak 2022aren amaieran onartu zuen kargagailu unibertsalaren araudia herrialde kideen barruan merkaturatzen diren gailu elektroniko guztietarako izango dena. Arau berri horren helburua da merkatuaren zatiketa murriztea, hainbat karga-konektore daudelako, eta hondakin elektronikoaren sorrera murriztea.

Kargari buruzko informazioa duten etiketak eraman beharko dituzte gailuek, daukazu kargagailua bateragarria ote den jakin dezazun. Horrela, sakeleko telefono berria erosten duzunean, kargagailuarekin edo gabe erosiko duzun erabaki ahal izango duzu.

Neurri horrek mesede egiten die kontsumitzaileei, **aurrezpena eta erosotasuna** dakarrelako, baina baita **ingurumenari** ere, hondakin elektronikoak murriztuko direlako kableak eta kargagailuak berrerabilita.

IBILGAILUEN AZTERKETA TEKNIKOAK

Beste proba batzuk IATn



Joan den maiatzetik beste bi proba jasotzen ditu ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) prozedura-eskuliburuak: **larrialdi-deien sistema (eCall)** eta **OBFCM kontsumoari buruzko datuen bilketa** (On-Board Fuel Consumption Meter).

Araudiak ez die ibilgailu guztiei eragiten, eta eragiten dienei ez dakarkie ekintza gehigarriak. eCall 2018ko martxotik aurrera matrikulatutako ibilgailuentzat da, eta OBFCM, berriz, 2021etik aurrera matrikulatutakoentzat.

AURREZ EMANDAKO KREDITUAK

Zorrek ez zaitzatela harrapa



Mailegu batzuk ezinbestean eskatu behar izaten dira (larrialdikoak, ustekabeko gastuak), baina beste batzuk lehentasunezkoak ez diren erosketetarako izaten dira (kapritxoak edo erosketak konpultsiboak). Horiek eskuratzea gero eta errazagoa dirudien arren (entitateek iragartzen dute "klik" bat eginda emango dizutela mailegua), lehenbizi kontuan izan behar dituzu zure egoera ekonomikoa eta ordaindu beharko dituzun komisio edo interesak. Mailegua hartzeak esan nahi du ematen dizun entitateak interesak kobratuko dizkizula horregatik. Beraz, UTBa (Urteko Tasa Baliokidea) zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta diru gutxiago kostako zaizu zorra itzultzea.

Mailegua eskatuko baduzu...

- ▶ Eska ezazu egonkortasun ekonomikoa duzunean.
- ▶ Ez eskatu behar duzuna baino gehiago.
- ▶ Kalkula itzazu zure diru-sarrerak eta gastuak, mailegua eska ote dezakezun jakiteko. Horrela, ez zara ezin ordainduta ibiliko, ez zaizu zorra pilatuko interesak biderkatu direlako eta ez zara irtenbide zaila duen espiral zoro batean sartuko.
- ▶ Ez erabili hileko soldataren % 35 baino gehiago zor guztiak ordaintzeko.
- ▶ Konpara itzazu aukera guztiak eta hautatu baldintza onenak eskaintzen dizkizuna.

'Eko-itxurakeria' edo Greenwashinga: horrela sartzen dute 'gezur berdea' zure saskian



'Eko-itxurakeria' edo *greenwashinga* (ingelesezko 'garbitze berdea') enpresa batzuek beren salmentak handitzeko erabiltzen duten marketin-estrategia da, ingurumenari egiaz diotena baino errespetu handiagoa diotelako itxurak eginez.

Jasangarria, ekologikoa, biao, beganoa... gero eta gehiago dira, produktu "berde" baten eta itxuraz halakoa ez den beste produktu baten artean hautatzeko aukera ematen zaienean, lehenaren alde egiten duten pertsonak, benetan ingurumenarekiko kezka daukatelako. Enpresek badakite hori, eta askok *greenwashingera* jotzen dute, ingurumen-erantzukizuneko itxura sortzeko marketin berdera, baina baina ingurumenarekiko errespetua **ez da beti egiazkoa**.

Estrategia horren helburua **salmentak handitzea da**: itxura "berdea" ematen diote enpresaren edo haren produktuen irudiari, ingurumena errespetatzen dutela edo ingurumenarekiko konpromisoa hartu dutela sinetsarazteko. Era askotan agertzen da

marka berdea: eskaintzen dituen produktuetan edo zerbitzuetan (kosmetika, elikadura, moda...), enpresaren funtzionamenduan bertan edo hirugarrenekin ezartzen dituen harremanetan. Baina askotan, ez du benetako aldaketarik eragin, eta ez du betetzen saltzen ari den hori;"eko-itxurakeria" besterik ez da. Gure kontsumoak ingurumenean sortzen duen inpaktuagatik kontzientziatuenak eta kezkatuenak diren pertsonen baliatzen dira, engainagarritzat har genezakeen publizitatea eginez.

Merkataritza-jardunbide engainagarriak

Sektore guztietan egiten da *greenwashinga*: elikaduran, kosmetikan, garbiketa-

produktuetan, ehunetan... Publizitatean, komunikazio korporatiboan, lobbygintzan eta etiketetan ikusi daiteke enpresen jokaera desegoki hori. Hainbat komunikazio-teknikarekin, planetarekiko errespetuz jokatzeko ari direla pentsarazten digute. Esate baterako, "Eko" gisa sailkatutako auto elektrikoak saltzen ditu automobil-marka batek, baina piezak ekoizteko ez dituzte CO2 emisioak murrizten. Edo enpresa bat "biofabrika" gisa iragartzen da, logotipo berdearekin, eta horrek pentsarazten digu ingurumena dela bere lehentasuna, baina gero energia kutsatzailea sortzen du.

Kutsatzen jarraitzeko modurik onena da krisi klimatikoarekin

INGURUMENAREKIN KONPROMETITUTAKO PRODUKTUAK ESKAINTZEN DITUEN ENPRESAK GIZARTE-, EKONOMIA- ETA INGURUMEN-SEKTOREA KONTUAN IZAN BEHAR DITU

kezkatuta dauden pertsonak nahasaraztea. Enpresentzat, epe laburrean, jokabidea aldatzea baino errazagoa da hori, jokabidea aldatzeak dirua balio baitu.

Zaila da *greenwashing*a kontrolatzea baina, xede horrekin, merkataritza-jardunbide desleialei buruzko Zuzentarauan hainbat aldaketa egitea proposatu du Europako Batzordeak. Besteak beste, handitu egin da merkataria kontsumitzaileak engaina ez ditzan produktuak izan behar dituen ezaugarrien zerrenda, ingurumen- edo gizarte-inpaktua, iraunkortasuna eta konpongarritasuna barne hartu ahal izateko.

Era berean, engainagarritzat jotzen diren beste jardunbide

batzuk gehitu dira, "hala nola etorkizuneko portaerei buruz ingurumen-adierazpena egitea helburu eta konpromiso argi, objektibo eta egiaztagarrik gabe, eta gainbegiratze-sistema independenterik gabe".

Nola atzeman eko-itxurakeria den edo benetako ekologismoa den?

Enpresek "fabrikazio jasangarriaz" edo "produktu ekologikoez" hitz egin dezakete, edo kolore berdeak edo naturalak dituzten ontziak erabil ditzakete, hala nola lurraren kolorekoak. Baina ez zaitez fatxadarekin bakarrik geratu, batzuetan nahasmena baino ez baitu eragiten. Saia zaitez baieztapen horiek egiazkoak

ote diren ikertzen. Erreparatu, adibidez, produktuetako material birziklatuen ehunekoari edo bertan lan egiten duten pertsonen lan-baldintzei.

Benetako informazioa lortzeko, oso garrantzitsua da produktuen etiketari, webgunean argitaratzen duten informazioari eta abarri erreparatzea, eta ez soilik ontzian ageri denari.

Etiketa batzuek, gainera, egiaztatzen dute produktuek betetzen dituztela ingurumen-jasangarritasuneko irizpideak. Adibidez:



NATURALA ≠ EKOLOGIKOA

Ekologiak ingurumenarekiko errespetua esan nahi du, ingurumena defendatzen eta babesten duela. Naturala hitzak, berriz, zerbait positibotzat hartzen bada ere, ez du esan nahi ekologikoa denik, gehigarririk ez duenik edo eraldatu ez denik. Haratago joan behar da: nola eta non egin da produktu hori?

BEGANOA ≠ JASANGARRIA

Produktu bat (elikagaia, kosmetikoa edo arropa) beganoa izateak esan nahi du ez duela animalia-jatorriko osagairik edo materialik, baina horrek ez du esan nahi modu jasangarrian fabrikatu denik. Ingurumenari kalte egiten dioten ekoizpen-baliabideekin egina izan daiteke.



INFORMAZIO ZEHATZA

Enpresa batek produktu jasangarriak izan ditzake, baina horrek ez du esan nahi marka osoa hala denik. Planetarekiko errespetuz jokatzeko badu, ahal duen informazio guztia eskainiko du horren berri emateko gizartearen, ekonomiaren eta ingurumenaren arloei dagokienez: CO2 emisioak, kontratatutako langileen baldintzak, eraginkortasun energetikoa... Jasangarritzat badauka bere burua, gardena eta komunikatiboa izan behar du bere kudeaketari dagokionez. Horren frogarik ez badago, agian kea (ke berdea) besterik ez da saltzen ari.

Akademiak eta prestakuntza-zentroak: nola aukeratu?



Informazio falta, kontratua ez betetzea, praktika osatugabeak... Aldez aurreko informazioa da ondo aukeratzeko eta iruzurrak saihesteko gakoa.

Uda ostean, asmo onen garaia hasten da, eta gero eta pertsona gehiagok erabakitzen dute hizkuntza bat ikastea edo hobetzea, oposizio bat prestatzea, ikasketak zabaltzea edo curriculumaren ahulguneren bat indartzea. Ez da erraza akademia edo zentro bat aukeratzeko zure prestakuntza hasteko edo jarraitzeko. Aukera ugari daude: irakaskuntza arautuko eta arautu gabeko ikastetxeak, online eskolak, aurrez aurrekoak edo mistoak, praktikekin edo praktika gabe, edo lan-poltsa batean sartzeko aukera dutenak...

Kontsumobidek **kontratua ez betetzeari** buruzko erreklamazio ugari jasotzen ditu. Batzuetan, telefonoz egindako kontratuak izaten dira, edo ez dira kontratu horren

baldintza espezifikoak agertzen, ez zein titulazio eskuratuko den, ez eta ikastaroa amaitu ondoren egin beharreko praktiken baldintzak ere. Adostutakoa betetzen ez duten metodologiak, praktika osatugabeak edo beste erkidego batzuetan egin behar direnak (aldez aurretik horren berri eman gabe) edo, oposizioak prestatzeko akademien kasuan, adostutako bibliografia espezifikoari egokitzen ez zaizkion gai-zerrendak.

Garrantzitsua da prestakuntza-zentroa edo akademia aukeratzeko jakitea, nahigabeak saihesteko. Ahoz ahokoa edo Interneteko aipamenak oso lagungarriak izan daitezke, baina badira oinarritzko zenbait kontu lagungarri izan daitezkeenak.

ORDAINKETA BAKOITZEKO FAKTURA EDO

ORDAINAGIRIA EMAN BEHAR DIZUTE.

ESKATU.

Zentzuz aukeratzeko eta iruzurra saihesteko aholkuak

Informazioa da nahigabeak saihesteko gakoa. Lehenik eta behin, galdetu ikastaroa amaitzean eskuratuko duzun titulua edo ziurtagiria ofiziala izango den ala ez. Argitaratua ikusi duzun guztia gorde ezazu, loteslea baita: ikastetxeek bete egin behar dute webgunean, liburuxketan edo publizitate-karteletan esaten dutena. Lan-poltsak badaude, haietan sartzeko baldintzak zehaztu behar dituzte, eta erakundeekin edo enpresekin hitzarmenak sinatuak ote dituzten adierazi. Erreparatu irakasleen kualifikazioari ere.

Erabakia hartu duzunean, kontuan izan kontratua euskarri iraunkor batean eman behar dizutela beti, eta ez dela inoiz telefonoz egin behar, klausula guztiak irakurtzeko aukerarik gabe. Irakurri ondo sinatu aurretik: parte hartzen duten aldeei buruzko datuak, ikastaroaren izena, iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua jaso behar ditu. Ikastetxe batzuek irakaskuntza-materiala eskaintzen dute, galdetu haren prezioari buruz ere. Informa zaitetz ondo kontzeptu guztiei

buruz, hala nola hasierako matrikula edo hileko ordainketa bakoitzaren zenbatekoa. Arreta berezia jarri enpresak ezarritako baldintzei, abusuzko klausularen bat baldin badago ere, eta erreparatu baja emateko baldintzei. Nahiz eta hilabeteka ordaindu, ikasturte osoa betetzera eta ordaintzera behartu zaitzake kontratuak. Internet bidez egindako inskripzioetarako, 14 egun dituzu atzera egiteko, arrazoa justifikatu beharrik gabe.

Ikastaroaren ordainketa kreditu batekin finantzatzen baduzu, akademiak ezin zaitu behartu finantza-entitate jakin bati eskatzera kreditu hori. Irakurri ondo kreditu-kontratua eta baliogabetzeko baldintzak. Kontuan izan behar duzu kreditu lotua bada babes handiagoa izango duzula kontsumorako kreditua bada baino.

Edozein arazo baldin baduzu eta zentroarekin adiskidetasunezko akordiorik lortu ez baduzu, **erreklamatu Kontsumobiden** edo kontsumoko edozein erakundetari.

NON LORTZEN DIRA OFIZIALAK EZ DIREN TITULUAK?

Irakaskuntza ez-arautuko ikastetxeak dira titulazio ez-ofizialak ematen dituztenak (hizkuntza-akademiak, diseinukoak edo informatikakoak). Enpresa pribatuek eskainitako zerbitzuak dira.



Egin aurre Black Friday egunari

Ameriketako Estatu Batuetan sortu zen ekimenaren ezaugarri nagusia deskontu handiak sustatzea da, gure poltsikoak husteko helburu bakarrekin.

Egun hori Gabonetako kanpainaren atarikoa da egutegian, eta urtetik urtera indar handiagoa hartzen ari da. Baina kontuz ibili behar da, produktuen kalitatearekin eta benetako prezioekin lotutako iruzurrak ere areagotzen ari baitira. *Black Friday* marketin hutsa da: erosketa konpulsibo eta hausnartugabera bultzatzen dute epe mugatuko eskaintzek.

Mundu jasangarrirentz: *Green Friday*

*Black Friday*ko erosketa masiboek eragin handia dute gure ingurunean. *Green Friday* 2015ean sortu zen, ostiral beltzaren alternatiba jasangarri gisa, neurrigabeko kontsumoaren aurka borrokatzeko. Mugimendu hori Europako Batzordeak abiarazi zuen, hainbat erakunde ekologistekin batera, eta modu arduratsuan eta jasangarrian kontsumi dezaten kontzientziatu nahi ditu pertsonak.

Oraindik baduzu denbora egun horri buruz gogoeta egiteko. Garai horretan **kontsumoari muga jarri behar zaio**, eta zerbait erosten baduzu, benetan behar duzulako izan dadila. Pentsatu, halaber, erosi duzun horri zer erabilera emango diozun etorkizunean eta etxean antzeko zerbait ba ote duzun. Azkenean egun horretan (edo kanpainak irauten duen egunetan) erostea erabakitzen baduzu, jarraitu gure aholku hauei:



- **Ez erosi itzultzeko.** Horrek esan nahi du CO2 emisio gehiago egingo direla garraioaren ondorioz, eta hondakin gehiago sortuko direla bilgarriengatik.
- **Jarri aurrekontua** eta egin zerrenda erosi nahi duzunarekin. Horrela ez da zure ekonomia desorekatuko.
- **Konparatu prezioak.** Denbora daukazu, begiratu interesatzen zaizun produktuaren prezioak zer bilakaera duen *Black Friday* heldu arte. Horrela ikusiko duzu egiaz deskonturik ba ote duen.
- **Tokian erostea.** Zure auzoko dendek gertutasuna eta konfiantza eskaintzen dizkizute, kate handietan aurkituko ez duzuna.
- **Ezagutu zure eskubideak.** Prezioa jaisteak ez du esan nahi zure eskubideak urrituko direnik.
- **Irakurri** produktuari eta itzulketa-politikari buruzko informazio guztia.
- **Internet bidez** erosi behar baduzu, egin ezazu webgune seguruetan.

Elikadura-osagarriak kontrolpean



Etiketak ontzian agertu behar du, ezin du adierazi produktuak **inolako propietate berezi** eta bakarrik duenik, era horretako guztiek propietate hori baldin badute.

Gero eta gehiago erabiltzen dira elikadura-osagarriak. Kontsumitzaile askok uste dute ez direla kaltegarriak, eta askotan ez dira haien kontraindikazioez ohartzen.

RAEren arabera, elikadura-osagarriaren xedea dieta formala osatzea da, osagarri izatea. Produktu horiek mantenu gaien edo efektu nutrizional edo fisiologikoa duten beste substantzia batzuen iturri kontzentratuak dira, eta modu dosifikatuan

merkaturatzen dira, hala nola kapsulak, pilulak edo likido-anpuluak. Gehigarria, aldiz, ordeztearen ekintza edo ondorioa da, hau da, elikagai edo janari bat ordezten edo ordezkutzen duena.

Elikadura-osagarriek nutrizio-gabeziak dute helburua,

baina ez dira sendagaiak, eta, beraz, ezin dute eragin farmakologiko, immunologiko edo metabolikorik izan. Hori dela eta, garrantzitsua da argi izatea horien erabilera ez dela gaixotasunak tratatzeko edo prebenitzeko, ezta funtzio fisiologikoak aldatzeko ere.

Eider Garcia de Albeniz, Onure zentroko nutrizionista, Gasteizen:

"Gaur egun, gero eta nutrizionista gehiago gara janarien ordezekoak eskaintzen ez ditugunak, eta elikadura-ohitura onetan hezi nahi ditugu herritarrak"

Europar Batasunean elikagai gisa aratuak daude produktu horiek, eta 2002/46/EE Zuzentarauan zehaztutako baldintzak bete behar dituzte. Elikadura-osagarriei nutrizio-helburuekin gehi dakizkiekeen bitaminen eta mineralen zerrenda ezartzen du arau horrek, hala nola C bitamina eta kaltzioa, edo bitaminen eta mineralen iturri gisa baimendutako substantziak, (adibidez, sodio L-askorbatoa C bitaminaren iturri gisa eta kaltzio-laktatoa kaltzio iturri gisa).

Jende asko joaten da zentro espezializatuetara elikadura-ohitura onak hartzera. Eider García de Albeniz Gasteizko Onure zentroko nutrizionistak esan digunez, "gaur egun, gero eta nutrizionista gehiago gara janarien ordezekoak eskaintzen ez ditugunak eta elikadura-ohitura onetan hezi nahi ditugu herritarrak". Horregatik, pazienteen analisietan detektatutako gabezia batzuk indartzeko soilik erabiltzen dituzte nutrizio-osagarriak Onure zentroan.

Nutrizio-osagarriek beren onurak dituzte. Eiderrek dioenez, "kirolaren munduan osagarriak erabiltzen ditugu kirolaria ariketa biziaren ondoren suspertzeko edo kirol-errendimendua hobetzeko. Kafeina duten gelak izan

daitezke adibide bat. Horiek energia ematen dute kirola egitean, "ahulaldirik edo txakalaldirik ez izateko", eta kafeinak aktibatu egiten zaitu".

Halaber, pertsonen mesede egiten diete: "praktikaklinikoan, paziente batek nutrizio-gabezia baldin badu, adibidez, anemia ferropenikoa edo burdina gutxi badu, burdina ugari duen dieta ezartzeaz gain, burdina-osagarriarekin osatuko dugu, medikuak hala uste badu. Beste adibide bat begetarianoena da, haiek B12 bitamina hartu behar baitute, bitamina hori animalia-jatorriko elikagaiak kontsumituz bakarrik lortzen delako".

Osagarri horiek ez dira nahasi behar, Eiderrek dioen bezala, "argaltzeko industriak" eskain ditzakeenekin, "haiek pisua galtzen laguntzen dutela sinetsaraziz saltzen baitira, baina egiaz egiten duten

bakarra da beraientzat dirua eskuratu".

Ez dira norberaren ekimenez hartu behar

Elikadura-osagarriak hartzen badituzu, etiketan gomendatzen diren eguneko dosiak hartu behar dituzu, ez baitira kaltegabeak. "Zerbait naturala izateak edo sendagai edo medikamentua ez izateak ez du esan nahi toxikoa ez denik", dio Eiderrek. "Mantenugai baten defizita dagoela adierazten duen frogaren bat izateaz gain, garrantzitsua da pertsonaren historial klinikoa zein den eta medikamenturen bat hartzen ote duen jakitea, bateragarriak diren edo kontraindikazioak dauden ikusteko".

"Desinformazio handia eta 'nirifuntzionatzen dit' ohitura handia dago", esan digu



Araudiak behartzen du osasunerako izan ditzakeen arriskuei buruzko informazioa azaltzera etiketan.

Eiderrek: "jende askok uste du 5. pisuko bizilagunak hartzen badu eta ondo joan bazaio, berak ere probatu egingo duela". Gehigarriak ez dira norberaren ekimenez hartu behar; zalantzarik izanez gero, lehenbizi espezialistari kontsultatu beharzaio, batez ere tartean patologiak badaude.

Oso garrantzitsua da, halaber, produktu horien etiketei erreparatzea. Araudiak behartzen du osasunerako izan ditzakeen arriskuei buruzko informazioa azaltzera etiketan.

Kontsumitu beharreko dosi orokorrak agertu ohi dira, "baina pertsonak kopuru handiagoa behar badu eskasiagatik edo premia bereziagatik, agindu dion profesionalak gomendatu beharko dio", adierazi du Eiderrek, eta nabarmendu du "nolabaiteko erantzukizuna behar dutela gomendatu duen pertsonak, saltzaileak eta kontsumitzaileak ere".

Etiketak eta publizitatea

Etiketa jartzea nahitaezkoa da

elikadura-osagarrietan, bai eta azken kontsumitzailearentzako elikagaietan ere. Etiketak ontzian agertu behar du, eta ez du nahasmenik sorrarazi behar, ezta produktuari inolako propietate bakar edo berezirik esleitu behar ere, era horretako produktu guztiek baldin badute.

Era berean, ez du iradokiko dieta orekatu batek ez duenik behar adina mantengai ematen, eta ez du adieraziko produktuak gaixotasun bat prebenitzen, tratatzen edo sendatzen duenik ere.

"Elikadura-osagarria" izenarekin merkaturatzen badira, argi eta garbi irakurtzeko moduan erakutsi behar dira produktuaren ezaugarriak, jatorriari, osaerari, lortzeko moduari eta iraungitze-datari buruzko datuak. Ezin dira estali edo disimulatu.

Produktuak dituen nutrizio-efektuko edo eragin fisiologikoko mantengaien edo substantzien kopurua zenbakiz agertuko da etiketan.



Aholkuak

- Gehigarriren bat erosi aurretik, galdetu osasun-arloko profesional bati egiaz horrelakorik behar ote duzun jakiteko eta, hartu behar baduzu, gainbegiratuta izan dadila beti.
- Ez erosi gehigarririk higiente-baldintzak betetzen ez dituzten eta ondo kontserbatuta edukitzen ez dituzten establezimenduetan.
- Begiratu beti iraungitze-datari edo kontsumo-data gomendatuari.
- Ez sinetsi publizitateak dioen guztia, izan pentsamendu kritikoa.
- Osasun ona bermatzeko, dieta orekatua eta askotarikoa egin behar duzu, eta egoera fisiko onean egon.
- Hezi adingabeak nutrizio-ohitura osasungarrietan. Utzi opilak eta janari lasterra une jakin batzuetarako bakarrik.

Ba al zoaz etxetik?

Bizirauteko oinarrizko gida







UPV/EHUko ikasleentzako prestakuntza eskaintzen dugu, emantzipazio garaian laguntzeko.

Kontsumobidek prestakuntza-proiektu bat prestatu du independizatzen laguntzeko, Euskal Unibertsitate Publikoko (UPV/EHU) ikasle guztiei zuzendua. Unibertsitate horrekin sinatutako lankidetzaren barruan dago prestakuntza hori. 2023ko urriaren hasieratik azaroaren amaiera arte iraungo du ikastaroak.

Prestakuntzaren amaieran, parte-hartzaileak gai izango dira beren eskubideak defendatzen jakiteko, horretarako nahikoa informazio izango baitute; egungo kontsumo-ereduekiko jarrera kritikoa edukitzeko; eta kontsumoari dagokionez modu autonomoan eta arduratsuan jarduteko.

EHUk emandako edozein gradutako ikasleentzat da prestakuntza, eta online emango da, parte-hartzaile bakoitzak erabakitzen duen erritmoan, gai bakoitza landuko den astearen barruan. Tutoretza-zerbitzua ere izango da zalantzak argitzeko edo kontsultak egiteko.

-  UPV/EHU IRAKASLEAK
-  URRIA-AZAROA
-  25 ORDU
-  ECTS-KREDITU BAT



7 erronkatan oinarritua dago ikastaroa, astean bat:

1. Kontsumobidek zugatik zer egin dezakeen.
2. Etxebizitza alokatu ala erosi egingo dugu?
3. Etxeko ekonomia. Nork gordeko du diru-zorroa?
4. Hornidurak eta faktura. Zeri egin behar diot aurre?
5. Erosketak egitera goaz. Etiketek zer ezkututzen duten.
6. Banku-eragiketak. Zer zerbitzu eskaintzen dituzte?
7. Kontsumo soziala eta ekologikoa. Beste norabide bat.

Erronka bakoitza bukatutakoan, ikasleek bitakora-liburu gisako bat izango dute, ikasitakoaren laburpen gisa erabiltzeko. Modulu bakoitzak zati teorikoa, zati praktikoa eta aplikazio-zatia ditu. Guztira 25 orduko proiektua da eta ECTS-kreditu bat ematen du.

Dei komertzialak: ezin digute deitu

Joan den ekainaren 29tik murriztu egin da enpresek beren produktuak edo zerbitzuak eskaintzeko dei komertzialak egiteko aukera.



Dei komertzialak, edozein ordutan, gogaikarriak izan daitezke, batez ere egun berean behin baino gehiagotan deitzen badizute. Eskaintza zoragarriak kontatzeko deitzen dute, beren produktua erosi edo kontrata dezazun konbentzitu nahian, eta azkenean aspertu egiten zaituzte, telefonoaren beste aldean dagoen pertsona bere lana betetzen ari dela ulertu arren.

Joan den ekainaren 29tik, Telekomunikazioen Lege Orokorren azken erreformak jasotzen duen bezala, murriztu egin da dei komertzialak jasotzeko aukera. 66. 1.B artikulua zehazki dio kontsumitzaileek eskubidea dutela *"nahi ez dituzten komunikazio komertzialeko deiak ez jasotzeko, erabiltzaileak berak dei horiek jasotzeko alde aurretik baimena eman ezean (...)"*. Hau da, enpresek zure baimena beharko dute zurekin harremanetan jarri ahal izateko.

Salbuespen bakarra da deitzen dizun enpresak zurekin jada harremana badu, kontratatua duzun gas-, argi- edo telefonia-konpainia delako, orduan deitu ahal izango dizu. Bai eta kontratuen, lehiaketen, sare sozialen eta abarren bidez baimena eman baduzu ere, eta, beraz, arreta handia izan behar duzu. Dei horiek Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen

Defentsarako Lege Orokorrean ezarritako ordutegien barruan egin ahal izango dituzte betiere: astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 21:00etara (jaiegunetan izan ezik).

Deitzeko baimena baliogabetu nahi baduzu, Robinson Zerrendan izena eman dezakezu. Plataforman bertan sartu dute horretarako aukera, eta, horrela, Robinson Zerrenda bera arduratuko da enpresari jakinarazteaz ez duzula berriro deitzea nahi. Arazoren bat baduzu edo jokabide txarrak salatu nahi badituzu, Datuak Babesteko Agentziara jo beharko duzu.

Kontsumitzaileen babesa hobetzen du

lazko urriaren 20an jarri zen indarrean Telekomunikazioen Lege Orokorra, 2014ko aurreko araudiaren lekua hartu duena, eta egindako aldaketek indartu egin dituzte kontsumitzaileen eskubideak eta datu pertsonalen babesa. Bertan ezartzen denez, zerbitzuen ezaugarriak eta baldintzei eta duten kalitateari buruz informazio gehiago jasotzeko eskubidea izango dute, eskaintzen prezioari edo mugei dagokienez.



Laguntza Teknikoko Zerbitzua



Garbigailua hondatu zait eta konpontzeko aurrekontua eskatu dut Laguntza Teknikoko Zerbitzuan (LTZ). Gehiegizkoa iruditu zait eta azkenean ez dut konponduko. Aurrekontua egiteagatik ordaindu behar al dut?

Ez baduzu garbigailua konpondu nahi, idatziz egin behar diozu uko aurrekontuari, baina kontuan izan LTZk zenbateko bat kobratu diezazukeela aurrekontua egiteagatik (aldez aurretik abisatu behar dizute). Fakturaren zenbatekoak bat etorri behar du aurrekontuarenarekin. Zenbatekoa honako hau izango da gehienez ere:

Lerro zurirako eta antzekoetarako (ontzi-garbigailuak, garbigailuak, hozkailuak...): eskulanaren balioaren 30 minutu.

Lerro marroi eta elektronikorako (ordenagailuak, telebistak, soinu-ekipoak...): eskulanaren balioaren 60 minutu.

Etxean erabiltzen diren aparatu txikietarako eta aurreko taldeetan aipatu ez diren beste batzuetarako (lehorgailuak, frijigailuak, txigorgailuak...): eskulanaren balioaren 15 minutu.

Etxebizitza alokatzea



Alokairuko etxebizitza batean bizi naiz eta garaiz abisatu dut. Zein kasutan gera daitezke fidantzarekin?

Etxebizitza bat alokatzen duzunean, Hiri Errentamenduen Legearen arabera, nahitaezkoa da fidantza bat ematea, hilabete bateko errentaren arabera. Zenbateko hori etxebizitza uzten denean itzultzen da, etxebizitza entregatu zen bezala dagoela egiaztatu ondoren.

Hala ez bada, hau da, gaizki erabiltzeagatik kalteak edo hondamenak eragin badira, fidantzarekin gera daiteke jabea. Batzuetan hori frogatzea zaila denez, alokairu-kontratuarekin batera argazkiak sartzea komeni da, erabilera txarra eta higadura bereizi ahal izateko.

Maizterrak ez baditu ordaindu beharreko gastuak ordaindu (ura, elektrizitatea..., adibidez), baliteke fidantza ez itzultzea. Hala ere, dena ondo badago eta itzultzen ez badizute, erreklama ezazu.

Txartelarekin egindako ordainketak



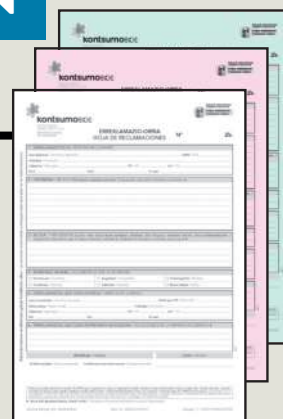
Zergatik behar dut txartelarekin egindako ordainketaren kopia? Ez al da aski erosketatikarekin?



Txartelarekin ordaindu duzun produktu bat itzuli nahi baduzu, komeni da erosketatik eta ordainketaren kopia aurkeztea; horregatik, grapatuta joaten dira askotan.

Eskatu beti txartelarekin ordaindu duzula erakusten duen kopia, eta gorde ezazu erosketatik txartelaren ondoan; horrela ez duzu arazorik izango erreklamazioren bat egin behar izanez gero.

ERREKLAMAZIOAREN IBILBIDEA



1

Denda batekin arazo bat duzu eta erreklamazio-orria eskatu duzu.



2

Orria bete behar duzu datuekin eta gertatutakoa argi azaldu. Erreklamazio horrekin zer lortu nahi duzun ere adierazi behar duzu. Sinatu orria eta eman lehenbailehen.



Orria zuria: Administrazioarako.
Kopia arrosa: dendarako.
Kopia berdea: zuzetzat.

5

Gure txanda da orain, dendarekin hitz egingo dugu eta 15 egun baliodun emango dizkiogu alegazioak eta frogak aurkezteko.



4

Aurkeztu itzazu orri zuria eta froga gisa balio duten dokumentuak Kontsumobideren bulegoetan edo KIUBn*.



3

Bildu egokitzat jotzen dituzun dokumentuen edo frogen kopia. Gorde originalak zuzetzat.



6

Saiatuko gara denda eta zu ados jartzen gatazka konpontzeko.



Bitartekaritza-lana egiten dugun bitartean dendak arau-hauste administratiboren bat egin izanaren zantzuak ikusten baditugu, zehapen-neurriak hartuko ditugu.



7

Bitartekaritza ezinezkoa bada, arbitrajea eskatzea geratzen zaizu gatazka konpontzeko.



Ez bada konpontzen, auzibidea da geratzen zaizun aukera.

* KIUB: Kontsumitzaileei Informazioa Emateko Udal Bulegoa.

*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

