

Kontsumoko Euskal Institutua

# kontsumoBIDE

50. zk MAIATZA - ABUZTUA 2024

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

Marketing sentsoriala

## Zentzumenen bidez saltzea



### ELKARRIZKETA

Unai Aberasturi, Datuak  
Babesteko Euskal  
Agintaritzaren presidentea

### EROSI ORAIN ETA ORDAINDU GERO

Idea ona da?

### GEZURREZKO AIPAMENAK

Horiek detektatzen  
ikastea funtsezko  
trebetasuna da





**Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua.**

**Erakunde Autonomoa** gara, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitakoa eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteaz arduratzen da.

Gure helburu nagusietako bat **prestakuntzaren** eta **informazioaren** bidez kontsumitzaileen ezagutza bultzatzea da, eta, horrekin batera, herritarrak 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

---

50.zk MAIATZA - ABUZTUA 2024

### **Kontsumoa gaur**

4 Kontsumoari buruzko artikulu laburrak

### **Artikuluak**

8 Zentzumenen bidez saltzea

10 Erosi orain eta ordaindu gero, ideia ona da?

12 Nola hauteman gezurrezko aipamenak

17 Kontsumobidek eta Fiskaltza Nagusiak lankidetzaren-protokoloa sinatu dute

### **Elkarrizketa**

13 Unai Aberasturi, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren presidentea

### **Prestakuntza**

16 Ekintzaileak eta enpresak, txikiak zein ertainak, prestatzen ditugu

### **Kontsultak**

18 Kontsumoari buruzko galderak eta erantzunak

### **Infografia**

19 Moda kontsumoaren joera



Kontsumoari buruz jakitun egoteko  
harpidetuz zaitez!

<https://labur.eus/kontsumo>



## ORDAINTZEKO MODUAK

### Nola ordaindu mugikorrarekin segurtasunez?

**Mugikorrarekin ordaintzea gero eta ohikoagoa da. Ordaintzeko modu horrek bizitza erosoagoa egin diezazuke: ez duzu eskudirurik izan behar aldean, ezta kreditu-txartelik ere; mugikorra edo erlojua baino ez duzu behar. Baina ez ahaztu segurtasun-neurriak.**



Gailu horiek NFC (Near Field Communication) teknologia erabiltzen dute: ordainketak azkar eta segurtasunez egiten dira, gailua ordainketa-terminal batera hurbilduta, besterik gabe.

Erosoa izan arren, ordaintzeko modu horrek arriskurik ere badu; beraz, egin kasu aholku hauei zure informazio pertsonala eta zure dirua babesteko:

► Desaktibatu NFC aukera zure gailuan, erabiltzen ari ez bazara.

► Segurtasun handiagoa izateko, zure gailuaren ezarpenak alda ditzakezu, ordainketa bat egin aurretik autentifikazio bikoitza eska diezazun (PINa, hatz-marka digitala edo aurpegia ezagutzea).

► Erabil ezazu datu mugikorren sarea ordainketa egiteko. Wifi publikoek arrisku handiagoa dakarte, ez direlako seguruak.

► Aztertu maiz zure kontuak, eta egiaztatu ez dagoela ezohiko mugimendurik.

## MUGIKORTASUN PERTSONALEKO IBILGAILUAK

### Patinete elektrikoak: nola jakin ziurtagiririk ba ote duen?

Urtarrilaren 22az geroztik saldutako patinete elektrikoek ziurtagiri bat izan behar dute, derrigor, zirkulatu ahal izateko. Patinetea salgai jarri aurretik, ziurtagiri hori eskuratu behar izan du saltzaileak, eta DGTk baimendutako laborategi batek baino ezin du eman halakorik.

Patineteak ziurtagiririk ba ote duen jakiteko, erreparatu markaketa-plakari edo ezaugarrien fitxari. Aldera ezazu dagoeneko ziurtatuta dauden marken eta modeloen zerrendarekin; DGTren webgunean kontsulta daiteke

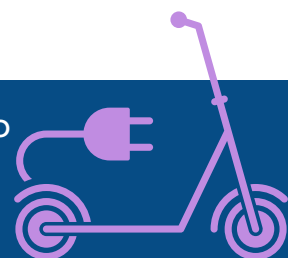
zerrenda. Urtarrilaren 22a baino lehen erositako patineteek ez dute ziurtagiri hori, eta 2027ko urtarrilaren 22ra arte zirkulatu ahal izango dute.

#### Ibilgailua da

2022an, mugikortasun pertsonaleko ibilgailuetarako (MPI) ezaugarri espezifikoaren eskuliburua onartu zen, eta,

harrezkero, patinete elektrikoak ibilgailutzat jotzen da juridikoki. Horrek esan nahi du debekatuta daudela alkohola eta drogak, entzungailuak eta espaloietatik eta hiriarteko bideetatik zirkulatzea. Gehienez 25 km/h abiaduran ibil daitezke.

2024/01/22 BAINO LEHEN PATINETE ELEKTRIKO BAT EROSI BADUZU, 2027. URTERA ARTE IBILI AHAL IZANGO DUZU ZIURTAGIRIRIK GABE





## BIDAIAK

### Bidaia konbinatuak: zer hartu kontuan?

**Udako oporrak heltzear daude. Bidaia konbinatu bat kontratatzea pentsatzen ari bazara, kontuan zer hartu behar duzun azalduko dizugu.**

Bidaia konbinatua zera da, bi bidaia-zerbitzu mota (garraioa eta ostatua, adibidez) edo gehiago batera konbinatzen dituen paketea. Bidaia-agentziek edo tour-operadoreek antolatzen dituzte, eta oporrak planifikatzeko estresik gabe bidaiatu nahi dutenen oporraldia erraztera bideratuta daude.

Agentziak % 8 baino gehiago garestitzen badu prezioa, kontratua eten ahal izango duzu, penalizaziorik gabe. Aldaketarik izanez gero, aukera baliokideak edo goragoko mailakoak eskaini behar dizkizute, gehiago ordaindu behar izan gabe. Kasu horretan, aldaketa onartu edo itzulketa eskatu ahal izango duzu, penalizaziorik gabe.

Bidaia bertan behera geratzen bada behar adina pertsonak izena eman ez dutelako, dirua itzuliko dizute, baina ez duzu kalte-ordaina jasotzeko eskubiderik izango. Nolanahi ere, gutxieneko parte-hartzaile kopuru bat behar baldin bada, aurrekontratuko informazioan jasota egon behar du. Dena den, aldeztu aurretik jakinarazi behar dizute: 20 egun naturaleko epean 6 egun baino gehiagoko bidaietarako, 7 egun naturaleko epean 2-6 eguneko bidaietarako; eta 48 orduko epean bi egun baino gutxiagoko bidaietarako.

**Bidaia laga al daiteke?** Bai, bidaia hasi baino 7 egun lehenago abisatzen baduzu. Kasu horretan, baliteke diru-kopururen bat ordaindu behar izatea kudeaketa-lanagatik, baina horren berri ere aldeztu aurretik eman behar dizute.

## AHOLKUAK

- **Aztertu.** Ziurtatu bidaia-agentziak izen ona eta kritika onak dituela.
- **Kontratua.** Eskatu kontratua idatzita; sinatu baino lehen informazio guztia jasotzeko eskubidea duzu.
- **Irakurri baldintzak.** Baita bertan behera uzteko baldintzak ere, kostu gehigarriak izan baititzake.
- **Gogoratu.** Aurrez jakinarazi ez dizkizuten **kostu gehigarriak** ez dituzula ordaindu beharrik.
- **Ostatua.** Ikertu hotelak, itsas bidaiak edo prezioan sartzen den ostatu oro. Ziurtatu zuk nahi duzunarekin bat datozela.
- **Publizitatea loteslea da.** Gorde dokumentazio guztia: publizitatea, kontratua eta abar.
- Ziurtatu agentziak **bezeroari arreta emateko zerbitzu** ona eskaintzen duela bidaia baino lehen eta bidaiaren zehar, arazoren bat sortzen bazaizu ere.



## HEGAZKIN-BIDAIK



### Eskuko ekipajea: zein da onartutako tamaina?

**Eskuko ekipajea ezinbesteko elementua da bidaia bat egiten duzunean, eta doakoa izan behar du, betiere konpainia bakoitzak ezarritako neurriak betetzen badira.**

Aireko Nabigazioari buruzko Legearen arabera, eskuko ekipajea eta pertsonak aldean daramatzan objektu eta fardelak txartelaren prezioan sartzen dira, doan. "Objektu horiek hegazkineratzeari

uko egin ahal izango zaio pisuarekin edo tamainarekin lotutako segurtasun-arrazoiengatik, ez beste ezein arrazoiengatik, betiere aireontziaren ezaugarriak aintzat hartuta". Alde horretatik, hegazkin-konpainia bakoitzak zehazten du kabinan onartutako tamaina eta pisua.

## SARE SOZIALAK

### Zer egin norbaitek zure tokia hartzen badu sare sozialetan?

Identitatea ordeztea esaten zaio beste pertsona edo enpresa baten plantak egiteari. Askotan, identitatea ordeztearen helburua datu pertsonalak lortzea da, iruzurra egitea edo biktimaren izen onari kalte egitea. Nahiko erraza da norbaiten plantak egitea; argazkiak eta izena erabiltze hutsarekin profil bat sor dezakezu sare sozial batean, eta, apur bat trebea izanda, kontu hori iruzur egiteko erabili.

Sare sozial batean identitatea ordeztu badizute, garrantzitsua da azkar eta irmoki jardutea, zure identitatea babestearren eta ahalik eta ondorio gutxien jasatearren.



### Jarraitu urrats hauei



- Gorde itzazu gertatu denaren frogak. Jaso mezuen kopia edo pantaila-argazkiak.
- Jarri harremanetan sare sozialetan eta salatu profil faltsua. "Jakinarazi" edo "salatu" aukera agertu ohi da.
- Eman zure kontaktuei gertatutakoaren berri, haiek ere biktima izan ez daitezten.
- Aldatu zure pasahitzak.
- Aurkeztu salaketa polizia-etxean.

## SEGURTASUNA BANKUAN

### Gauza bera al da txartela itzaltzea eta txartela blokeatzea?

Txartela piztu eta itzaltzeko eta txartela blokeatzeko aukerak agertzen zaizkigu bankuetako aplikazioetan. Bi aukera horiek ez dira berdinak.

Ez badakizu txartela galdu egin duzun edo lapurtu egin ote dizuten, bilatzen duzun bitartean itzali egin dezakezu. Blokeo hori aldi baterako eta itzulgarria izaten da; hau da, azkenean txartela aurkitzen baduzu, berriro piztu dezakezu eta berehala egongo da erabilgarri. Kasu horretan, ez duzu beste txartel bat eskatu beharrik izango, eta ez zara txartelik gabe egongo berria iritsi bitartean.

Txartela blokeatzea, berriz, itzulezina da. Ezin izango duzu gehiago erabili, eta beste bat eskatu beharko duzu zure bankuan.

## ELIKADURA

### Ba al dakizu jaten duzun hori nondik datorren?



Elikagaiak derrigorrez etiketa izan behar dute. Etiketan honako datu hauek adierazi behar dira, besteak beste: jatorrizko herrialdea, produktuaren izena, prezioa eta enpresaren izena eta helbidea.

Ez nahastu enpresaren helbide fisikoa eta elikagaiaren jatorria, desberdinak izan baitaitezke. Jatorrizko herrialdea da produktua nondik datorren, eta gero beste herrialde batean prozesatu bada, hori ere adierazi beharko da. Adibidez, Perutik datozen zainzuriak, baina Euskadin ontziratua.

## ETIKETATZEA

### Garbiketa-produktuak: izer esan nahi dute etiketako sinboloek?



Detergenteak, intsektizidak, desinfektatzaileak... Hondakin toxiko eta arriskutsuak dituzten ontzietan etiketak argia, irakurtzeko modukoa eta ezabaezina izan behar du.

Etiketa horretan, osasunerako eta ingurumenerako kaltegarriak eta arriskutsuak direla adierazten duten sinboloak daude. Erronbo formako piktograma gorriak izaten dira, atzealde zuriarekin:

-  **Oso kaltegarria.** Substantzia kantzerigenoa; hilgarria izan daiteke.
-  **Korrosiboa.** Azaleko erredura larriak edo begietako lesio larriak eragin ditzake.
-  **Toxikotasun handia.** Goragalea, gorakoa edo heriotza ere eragin ditzake.
-  **Adi.** Dosi handietan, erreakzio alergikoa, azaleko narritadura edo zorabioak eragin ditzake.
-  **Sukoia.** Presio-ontzi bat lehertu egin daiteke berotuz gero.
-  **Presio-gasa.** Berotzean eztanda egiteko arriskua.
-  **Produktu erregarriak.** Eztanda edo sutea eragin edo areagotu dezaketen gasak.
-  **Lehergaiak.** Eztanda egin dezakete berotuz gero.
-  **Toxikoa ingurumenerako** eta ingurune urtarrerako.

# Zentzumenen bidez saltzea



**Marketin sentsoriala teknika bat da, eta kontsumitzaileen zentzumenak suspertzea helburu duten ekintzetan oinarritzen da, xedea gehiago saltzea izanik.**

Azterlanen arabera, erosketa-erabakien %70 baino gehiago dendan bertan hartzen dira. Datu horiek direla eta, enpresek bezeroak "bultzatu" nahi dituzte erosteko behin betiko erabakia har dezaten eta, horretarako, marketin sentsorialaren bidez saiitzen dira salmentak sustatzen.

Teknika horren helburua kontsumitzailearekin lotura emozionala sortzea da, aromen, bideoen, giro-musikaren eta abarren bitartez, pertsonak erositako produktua gogora dezaten eta, horretaz gain, bizi izan duten esperientzia sentsoriala markarekin berarekin lot dezaten. Marketin sentsorialarekin bost zentzumenak estimulatzen dira: ikusmena, entzumena, usaimena, dastamena eta ukimena; horrela, bada, denda batera joaten diren pertsonen

esperientzia baldintzatzen dute, produktuarekin elkarreragina izan dezaten.

## Marketin sentsorialaren helburuak

Bost zentzumenak estimulatzen direnez, bezeroek esperientzia ahaztezinak izan ditzaten saiitzen dira markak, erosketa konbentzionaletik haratago. Estrategia horrek jende gehiago erakartzen du erostera, eta lehiakideengandik bereiztea ere lortu nahi du, erosketa-esperientzia desberdinak eskainita.

Horrela, bada, konexio emozionala ezarri nahi da dendara joaten direnekin, eta markarekiko lotura bat sentiarazten diete, bide batez

salmentak handitzea ere lortuz. Kontuz horrekin, erosketa in-pulstsiboa eta, askotan, arduragabea sustatzen baitu. Markari abantailak baizik ez dakartzkio (irudi positiboa sortzen dute erostera joaten diren pertsonen buruan), baina kontsumitzaileari ez hainbeste.

## Emozioak kontsumoan

Beste zenbait azterlanen arabera, erosketa-erabakiaren prozesuaren %75-85 subkontzientea da. Logikak, benetakoa beharrak eta alderdi ebaluagarriek –hala nola kalitate, prezioa edo zentzuzko erosketa-erabakia hartzea–protagonismoa galtzen dute gogo-aldartean eta emozioen eraginpeko ekintzen aurrean.



## ESTRATEGIA HORIEK EROSKETA INPUTSIBOA SUSTATZEN DUTE. MARKARI ABANTAILAK BAIZIK EZ DAKARZKIO, BAINA ZURI EZ HAINBESTE.

Kontsumoa jarduera erreplikakorra eta oinarrizkoa da, eta aztertu egin behar da emozioek erosketa-erabakietan zer nolako eragina duten identifikatzeko eta horiek kudeatzen ikasi ahal izateko. Erosketa ahalik eta kontzienteena egin ahal izateko, dendetan aplikatzen dituzten marketin sentsorialeko estrategiekin batera, ezinbestekoa da erosi aurretik gogoeta egitea: benetan behar al duzu? erabiliko al duzu? ba al duzu etxean antzekorik? Orduan konturatuko zara emozioen eraginpean jokatzeko ari zaren ala ez.

Har ezazu denbora erosi aurretik, egin ezazu behar dituzun gauzen zerrenda, zehaztu zure aurrekontua eta, batez ere, erosi behar baduzu, produktu funtzionalak izan daitezela.

### 5 zentzumenak estimulatzen

Ikusmena, entzumena, usaimena, dastamena eta ukimena erosketa sustatzeko estrategiatzat erabiltzen dira. Estrategia horietako bakoitzaren helburua da kontsumitzailearen esperientziaren hainbat alderdi baliatzea haren portaeran eragi-

na izateko. Usainek, adibidez, indar handia dute. Pertsonak ongi gogoratzen dute denda bateko usaina, eta estrategia horren bitartez jendea dendan denbora gehiagoz egotea lortu nahi dute.

Zenbait enpresak espazio publikoak girotzeko zerbitzua eskaintzen dute, salmentak areagotu eta suspertze aldera. Espazioa, produktua eta bezeroak aztertzen dituzte, eta giro jakin bat sortzen dute, dendarekiko edo markarekiko berehalako esperientzia hobetzeaz gain, markarekiko epe luzeko harremana lortzea ere izanik helburu.

Denak du bere logika; denda batean gustura bazaude, denbora gehiago egongo zara bertan eta, beraz, erosteko aukerak areagotu egiten dira. Pertsona maizago itzuliko da dendara eta, beraz, gehiago kontsumituko du.

Horregatik, oso garrantzitsua da horrelako estrategiak erabiltzen direla jakitea, jendea erakartzeko eta erostera bultzatzeko. Horretaz jabetu behar duzu, eta ez zaitzatela limurtu lotura emozional horrekin; erosketak zentzuz egin.

### Marketing sentsorialeko estrategiak



- **Ikusmena.** Koloreak eta argia erabiltzen dituzte giro erakargarria sortzeko.
- **Entzumena.** Musika, soinu edo ahots zehatzak erabiltzen dituzte emozioak edo oroitzapenak markarekin lotzeko.
- **Usaimena.** Aroma zehatzak aplikatzen dira dendetan, oro har, edo sekzio edo produktu jakin batzuetan, bereziki, esperientzia atseginak sortzeko.
- **Dastamena.** Produktuak dastatzeko aukera edo laginak ematen dituzte, bezeroek zuzenean proba ditzaten.
- **Ukimena.** Material edo testura desberdinak erabiltzen dituzte produktua ukitzean sentsazioak areagotzeko.

# Erosi orain eta ordaindu gero; ideia ona al da?



**Gero eta ohikoagoa da aukera hori saltoki askotan, bai online, bai denda fisikoan. Aukera eroso eta tentagarria da, baina zor-zurrumbilo batean sartzea ekar diezazuke.**



Erosketa bat finantzatzeaz ari garelarik, oro har, gastu ekonomiko handia dakarten erosketak datozkigu gogora, hala nola auto bat erostea, ikasketak, etxean obrak egitea edo etxetresna elektrikoak erostea.

Kontsumitzeko moduak asko aldatu dira, eta "Erosi orain eta ordaindu gero" jardunak iraultza eragin du. Demagun arropa-denda batean zaudela eta eskutan arropa asko dituzula iristen zarela kuxtara; ordaintzeko garaian aukera hori eskaini ahal izango dizute, hartu duzun gutziaz damutu baino lehen.

Online dendekek ere badute zerbitzu hori, eta PayPal, Aplazame, Sequra edo antzeko enpresen bitartez egiten dute. Sistema hori erabiltzeko, dagokion plataforman erregistratu behar duzu, eta plataforma arduratuko da

ordainketa izapidetzeaz, aukeratzen duzun modalitatearen arabera: txartelean zordunduta edo transferentzia bidez.

## **Nola funtzionatzen du?**

Buy now pay later (BNPL – erosi orain, ordaindu gero) finantza-zerbitzuari esker, produktuak unean bertan erosi ditzakezu eta ordainketa atzeratu edo hainbat kuotatan zatitu. Finantzabide erraz moduan eskaintzen da, batez ere kreditu-txartelik erabili nahi ez dutenentzat edo kontuan zorpekorik izan nahi ez dutenentzat.

Aukera oso tentagarria eta, aldi berean, arriskutsua da, erosketa inpulsihoa sustatzen duelako. Erosketak zatikatuz gero, gutxiago ordaintzen duzun sentazioa izan dezakezu;

**KONTUZ, JOKABIDE HORREK BEHAR  
EZ DIREN PRODUKTUAK INPULTSIBOKI  
EROSTEA EKAR BAITEZAKE**



horrek berehalako aurrezpenaren sentrazioa ekar diezazuke eta, orduan, gehiago eros dezakezu. Hilabeteak joan, hilabeteak etorri, gastuak metatu egingo zaizkizu eta zor handiak sortu.

**Erosi eta geroago ordaintzeko tentazioari men egitearen arriskuak**

**Gainzorpetzea.** Erosi eta geroago ordaintzea erakargarria izan daitekeen arren, ordaindu dezakezuna baino gehiago gastatzea eta zorrak metatzea eragin dezake, eta oso zaila izango zaizu espiral horretatik irtetea.

**Erosteko tentazioa.** Hain da erraza kreditu horiek eskuratzea, ezen erosketa konpultsiboa bultzatzen baitute, eta oso zentzudunak ez diren kontsumo-erabakiak har ditzakegu.

**Interes handiak.** Zenbait kasutan, erosketen ordainketa zatitzea doan izaten da, baina beste batzuetan oso interes handiak izan ditzake.

**Zehaztapenak eta baldintzak.** Atal horretan azaltzen dira atzeratutako ordainketengatiko karguak, aplikatzekoak diren interesak eta itzultzeko politikak; beraz, oso garrantzitsua da informazio hori arretaz irakurtzea. Arazoa da letra txikia ez dugula ikusi ere egiten ia, eta batzuetan ez dela hizkera oso argian idatzita egoten.

**Nola erreklamatu?**



Ordaintzeko modu horri buruzko informazio guztia jasotzeko eskubidea duzu, eta funtsezkoa da horrek zer dakarren jakitea.

Ordainketaren bat atzeratu baduzu eta interes oso handiak baditu, eta zure ustez ez badizute gardenki eman horren berri, egin erreklamazioa.

Horretarako, bil ezazu epekako ordainketarekin lotutako dokumentazio guztia, eta aurkeztu erreklamazioa Kontsumobiden.

# Nola hauteman gezurrezko aipamenak?

**Fidatzeko modukoa den eta ez den informazioa bereiztea oso zaila da eremu honetan; iruzkin faltsuak edo gezurrezkoak identifikatzea oso lagungarri izan dakizuke.**

Internet ezinbesteko tresna bihurtu da erabaki informatuak hartzen laguntzeko, batez ere produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu nahi denean. Bidaia bat edo ostatu bat erreserbatu, jatetxe bat aukeratu edo produktu bat erosi aurretik, jende askok erreseinak edo aipamenak kontsultatzen ditu, erosiko duten horrek merezi ote duen jakiteko. Beste kontsumitzaile batzuek partekatutako esperientziak oso lagungarriak izaten dira erabaki bat hartzeko garaian; hala ere, aipamen faltsuak sartzen dituzte eta horrek irakurlearen pertzepzioa desitxura dezake.

Horregatik, oso garrantzitsua da aipamen faltsu horiek identifikatzen jakitea, zure erabakiak fidatzeko moduko eta benetako informazioan oinarrituta hartzen dituzula ziurtatzeko. Iruzkin faltsuak izan daitezke honako hauek:

- Profilean ez badago irudirik, ez datu pertsonalik, edo sortu berria baldin bada. Profil horien bitartez, enpresa bati balorazio oso positiboa egiteaz gain, lehiakideen balorazio negatiboak ere egin ditzakete, batez besteko puntuazioa jaisteko. Arakatu aipamenen historia.
- Argazki asko badaude, kalitate onekoak, xehetasun guztiekin (gehienak ez dira beharrezkoak) eta oso positiboak, hasi susmo txarra hartzen. Oso arraroa da norbaitek hainbeste denbora hartzea iritzi bat emateko, argazki perfektuak jarrita, ezeren truke.
- Enpresa berria bada, harritzekoa da iritzi asko izatea, eta are gehiago positiboak badira, neurritz kanpo.
- Iruzkinak oso generikoak badira.
- Idazteko modua ez bada oso naturala, edo formalegia bada, publizitatean aritzen den norbaitek idatzia delako itxura eman.
- Denbora-tarte labur batean aipamen asko badaude.
- Gako-hitz jakin batzuk errepikatzen badira, produktu edo zerbitzu baten SEOa hobetzeko sortutako aipamen faltsuak izan daitezke.



**Gezurrezko aipamenak debeatuta daude, eta zehapena jartzeko arrazoia izaten da hori.**

Izen ona hobetzeko asmoz, zenbait enpresak gezurrezko balorazioak argitaratu dituzte. EBN eta Espainiako gobernuan jokabide horrekin amaitzeko erabakia hartua dute. Azaroaren 2ko 24/2021 Errege Lege Dekretuan xedatzen denez, aipamen edo erreseinak egiazkoak direla bermatu behar dute enpresek eta, horretarako, nola sortzen diren adierazi behar dute, eta argitaratutako aipamenak produktu bat erosi edo kontratatu duten pertsonak egin dituztela ziurtatu.

Arau horren helburua da Interneten aipamen faltsuak argitaratzen dituzten pertsonak salatzea eta zigortzea, kontsumitzaileek erosketa-erabaki okerra hartzea ekar dezakeen informaziorik ez ematearren.

Erreseinak egiazkoak direla bermatu behar dute enpresek, eta horren berri eman; bestela, merkataritza-jarduera engainagarria egiten ari dira, eta horrek zigorra ekar dezake. Isuna milioi bat eurokoa ere izan daiteke, edo legez kontra lortutako irabazia halako zortzi.

## Unai Aberasturi | Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren presidentea

**"Gure datuen monetizazioa edo merkantilizazioa arazo bihurtzen da horrek zer arrisku dakartzan jabetzen ez garenean"**

Unai Aberasturi, EHUko Administrazio Zuzenbideko irakaslea. Zuzenbidean doktorea da, Datuen Babesean espezializatuta dago eta arlo horretako hainbat argitalpenen idatzi ditu. Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren presidente da 2023az geroztik.



**Datuak Babesteko Euskal Agintaritza duela 20 urte sortu zen, Datuak Babesteko Euskal Bulegoa izenarekin. Zergatik aldatu da izena?**

Datuak Babesteko Euskal Bulegoa 2004. urteko lege baten bidez sortu zen, datu-babesaren arloan une hartan zeuden eskakizunei eta, batez ere, bai EBn, bai Estatuan garai hartan erreferentziakoak ziren arauak ezartzen zutenari jarraikiz. 20 urte hauetan, datuak babesteko eskubidea gizartean zein garrantzitsua den nabarmendu du, eta administrazioetan datuak babesteko arauak aplikatzeko moduari buruzko irizpide zehatzak eta egiazkoak ezarri ditu.

Urteak joan, urteak etorri, erreferentziako arau horiek aldatu

egin dira eta, beraz, araudi autonomikoa egokitu egin behar izan da orain indarrean dauden Europako eta Estatuako arauak diotenaren arabera. Datuak Babesteko Euskal Agintaritza arautzen duen Lege berriaren bitartez gure antolamendua eta gure funtzionamendua egokitu ditugu, datuak babesteko arau berrietan xedatutakoari jarraikiz.

**Zein da Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren zeregina?**

Datuak Babesteko Euskal Agintaritza erakunde publiko independentea da, hau da, ez da beste ezein erakunderen mendeko, eta herritarren datu pertsonalak babestea du zeregin, euskal sektore publikoa osatzen duten erakundeek, batik bat, tratatzen dituztenean. Pentsa

dezagun administrazioek nola tratatzen dituzten gure datuak beren eginkizunak betetzeko: Osakidetza, poliziak, ikastetxeak, Ogasuna... erakunde horiek guztiek gure datuak erabiltzen dituzte zerbitzuak eman edo jarduerak egin ahal izateko. Herritar batek uste badu erakunde horietakoren batek datuak babesteko eskubidea urratu diola, adibidez, aurreikusitakoa ez den beste helburu baterako erabili dituelako, edo pertsona horrek datu horiek jakin nahi izan dituelako eta eskaerari ez diotelako erantzun, horrelako kasuetan, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzara jo ahal izango du bere eskubideak defendatzeko.

## **"Pribatutasuna etengabe arriskuan dagoen une honetan, funtsezkoa da herritarrak eta adin txikikoen sektorea, besteak beste, konturatzea zein garrantzitsua den norberaren datuak babestea"**

**Erakundearen funtsezko egin-kizunetako bat herritarren datu pertsonalak babestea da, administrazio publikoaren barruan. Zer tresna dituzue babes hori bermatzeko?**

DBEak hainbat eginkizun betetzen ditu, eta hainbat ahalmen ditu horretarako. Ezagunenak eta garrantzitsuenak dira datuetan sartzeko, datuak ezabatzeko, zuzentzeko, mugatzeko, eramateko eta datuei aurka egiteko eskubideak arautu, zehatu, ikuskatu, aholkatu edo babesteko ahalmenak.

Erakunde publikoa izaki, baliabide propioak ditu (langileak eta baliabide tekniko, ekonomiko eta materialak) eginkizunak kaudimenez bete ahal izateko. Egia da aplikatzen zaigun lege berriarekin leku gehiagotara iritsi beharko dugula, gure kontrol-eremua zabaltzen ari den heinean eta fiskalizatu beharreko subjektuak gehiago diren heinean. Ildo horretan, behar berrietara egokitzeko erabaki egokiak hartu beharko ditugu.

**Zer beste eginkizun betetzen dituzue administrazio publikorako?**

Aholkularitzako eta prestakuntzako lanak nabarmenduko nituzke. Datu-babesaren alderdi gatazkatsuenetako bat da oso gai aldakorra dela eta bilakaera oso azkar gertatzen dela; beraz, ezagutza eguneratzea

garrantzitsua izaten da. DBEAtik zalantza zehatzak argitzen ditugu eta langileei prestakuntza eskaintzen diegu, euskal sektore publikoan erabiltzen diren informazio-sistemek datu-babesari buruzko araudia bete eta pertsonen eskubideak errespetatu ditzaten ahalbidetzen baitu.



Bestalde, Euskaditik kanpoko beste kontrol-agintaritzak batzuekin egiten den lana ere nabarmenduko nuke, arauak interpretatzeko moduak edo antzeko arazoak ulertzeko moduak bateratze aldera. Esaterako, Datuak Babesteko Iberoamerikako Sarearekin ere bildu gara, neuro-eskubideen edo osasun digitalaren gaiak aztertzeke, gai globalak diren aldetik.

**Euskal erakunde publikoetatik kanpo ere egiten al duzue beste lanik?**

DBEan egiten dugun lanik garrantzitsuenetako bat sentsibilizazioa eta kontzientziazioa da, bai sektore publikoan, bai herritarrekin. Pribatutasuna etengabe arriskuan dagoen une honetan, funtsezkoa da herritarrak eta, bereziki, sektore jakin batzuk –hala nola adin txikikoak– konturatzea zein garrantzitsua den norberaren datuak babestea eta datu horiekin zer gertatzen den kontrolatzea. Pribatutasuna eta intimitatea gure nortasuna askatasunean garatzeko funtsezkotzat jotzeari balioa ematea da kontua.

Horrelako zereginen garrantzia agerian geratu da berriki, Worldcoin kasuan; izan ere, enpresa batek stand edo postuak jartzen zituen merkataritza-zentroetan pertsonen irisa eskaneatzeko, eta trukean diru-kopuru bat jasotzen zuten kriptodirutan. Gure datuen monetizazioa edo merkantilizazioa arazo bihurtzen da datuen tratamendu horrek zer arrisku dakartzan jabetzen ez garenean. Arrisku horiek saihesteko, funtsezkoa da jendea pribatutasunaren garrantziaz jabetzea eta bakoitzari buruz biltzen diren datuekin zer gertatzen den beti kontrolatzea.

## "Pertsonak beren datu pertsonalekin zer egiten den kontrolatu behar dute beti"

### Zein da DBEAren eta Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren (DBEB) arteko aldea?

Estatu batean kontrol-agintaritza bat baino gehiago egotea ahalbidetzen du araudiak. DBEBaz gain, hiru agintaritza autonomiko daude (Katalunian, Andaluzian eta Euskadin). DBEAren eta DBEBaren arteko alde nagusia kontrol-eremua da. Gure kasuan, euskal sektore publikora, batik bat, mugatzen da; Estatuaren kasuan, berriz, eremu publikoa (kontrol-agintaritza autonomikorik ez dagoen lekuetan) eta sektore pribatua kontrolatzen dira.

Nolanahi ere, DBEAren existentzia justifikatuta dago, honako arrazoi hauengatik: euskal sektore publikoak dituen berezitasunengatik; zerbitzua emateko hurbiltasunagatik eta Euskadiko hizkuntza ofizialetan emateko beharragatik; eta, kasu askotan, euskal erakundeen berezko eskumenak baliatzean oinarritzko eskubidearekiko errespetua fiskaletan nahi delako.

### Adibide zehatz bat: nire izena Interneteko bilatzaileetatik desagertzea nahi badut, zer egin behar dut?

Desagertzea baino gehiago, Interneteko bilatzaileen bitartez gure izena informazio jakin batekin ez lotzea da kontua. Askotan, norbaitek nahi izaten du bere izena ez lotzea argazki batekin, iruzkin batekin edo informazio batekin, kalte egiten diolako. Horretarako, ahaztua izateko eskubidea aitortzen da arauetan, hau da, informazio baten eta izen baten arteko lotura eteteko eskatzea bilatzaileei. Hala ere, kontuan izan behar dugu eskaera egiteak ez duela esan nahi arrazoi emango digutenik. Ahaztua izateko eskubidea baliatu ostean, pertsona horri arrazoi eman behar zaion ala ez baloratu behar da, edo informazioa dagoen horretan uztea justifikatzen duen arrazoiren bat ba ote dagoen; adibidez, interes publikoko eta gaurkotasuneko informazioa izatea.

## Erronka nagusiak


### Erronkak bi zirkunstantziaren ondorio izango lirateke:


- Lehenik eta behin, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren Lege berria onartzearen ondorio. Arau horrek gure jardun-eremua zabaltzen duen heinean, gure antolaketa eta gure funtzionamendua eskakizun berrietara egokitu beharko ditugu eta, hasteko, Estatutu berria onartu beharko dugu;
- Bigarrenik, teknologia berrien aurrerapenaren ondorio, askotan disruptiboak izaten baitira, eta aurre egin beharreko erronkak planteatzen baitizkigute. Batez ere, AA eta neurozientzia dira kezka-iturri nagusiak, horien erabilera eta, batik bat, AAren erabilera sektore publikoaren eremuan ohikoago bihurtzen hasi den aldetik. Teknologia horien erabilerak arazoak dakartza, eta arauak ez diete arazo horiei erantzuten oraindik.

### Nola komunikatu DBEArekin?

 [www.avpd.euskadi.eus](http://www.avpd.euskadi.eus)

 [avpd@avpd.eus](mailto:avpd@avpd.eus)

 945 016 230

 Beato Tomás de Zumárraga 71, 3. solairua (Vitoria – Gasteiz)  
(Hitzordua eskatu behar da telefonoz)



Datuak Babesteko  
Euskal Agintaritza  
Autoridad Vasca de  
Protección de Datos

# Ekintzaileak eta enpresak, txikiak zein ertainak, prestatzen ditugu



Kontsumobideren eginkizun nagusietako bat kontsumoaren arloko prestakuntza da. Gure helburua da kontsumitzaileek beren eskubideak zeintzuk diren jakitea eta kontsumitzen dutenean arduraz jokatzeko.

Pertsona mota ugari dira gure xede, eta bereziki erreparatzen diegu kolektibo ahulenei, hala nola adinekoei eta gazteei. Baina **enpresetarako prestakuntza espezifikoa ere eskaintzen dugu**, kontsumitzaileen eta enpresen beraien eskubideak zeintzuk diren jakin dezaten eta, hartara, kontsumo-gatazkak saihestu ditzaten.

Ikastaro horietan prestakuntza eta birziklatzea eskaintzen dizkiegu enpresei, hainbat formatutan. Besteak beste, honako gai hauek lantzen ditugu: bermea, itzulketak eta LTZ Laguntza Teknikoko Zerbitzua, erreklamazio-orriak, arbitraje-sistema, produktuen segurtasuna eta kasu praktikoen azterketa.

Ikastaroak aurrez aurre zein online egin daitezke, gaiaren eta formatuaren arabera. Aurrez aurreko ikastaroetan, Gasteizen, Bilbon eta Donostian ditugun prestakuntza-zentroetara joateko aukera dute enpresetako kideek, baina enpresaren beraren lokaletan ere eman ditzakegu, hala eskatuz gero, aukeratzen duten ordutegian.

## INFORMAZIOA ETA ERRESERBAK

@ [kontsumobide.enpresak@kontsumobide.eus](mailto:kontsumobide.enpresak@kontsumobide.eus)

☎ 945 01 66 02

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

## PRESTAKUNTZA ZENTROAK:

### 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





# Kontsumobidek eta Fiskaltza Nagusiak lankidetza-protokoloa sinatu dute

**Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburu Javier Hurtadok eta EAEko fiskal nagusi María del Carmen Adán del Ríok lankidetza-protokoloa sinatu dute. Prozedura horren helburua lankidetza indartzea da, kontsumitzaileen mesedetan.**



Javier Hurtado Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburuak azaldu duenez, "lankidetza-protokolo horren asmoa koordinazioa formalizatzea eta horri jarraipena ematea da, luzaro irautea nahi dugu eta".

Protokolo horren ondorioz, jarraipen-batzorde misto bat sortu behar da Kontsumobideko eta fiskaltzako langileekin, eta kontsumitzaileak hobeto defendatzeko interesgarriak eta gaurkotasunekoak diren gai guztiak landuko ditu.

Bestalde, prestakuntza-planak jarriko dira abian, iruzurrezko jardueri aurrea hartzeko eta aurre egiteko. Prestakuntza-plan horren bitartez, administrazioari atxikitako, kontsumitzaileen elkarteetako eta fiskaltzako kontsumo-teknikariek arlo juridikoan dituzten ezagutzak eta esperientziak partekatuko dituzte, kontsumitzaileen eskubideak babesteari dagokionez.

Protokolo horrek Fiskaltzaren eta Kontsumobideren jardunari laguntzen dio kontsumitzaileak babesteko ekintza kolektiboak garatzean. Ekintza kolektiboak

zera dira, legearen aurkakoak diren baldintza orokorrak erabil daitezzen saihesteko helburua duten ekintza judizialak, eta Kontsumobidek zein Fiskaltzak gauzatu ditzakete, besteak beste.

## Ekintza judizialak sustatzea

Carmen Adán del Río fiskal nagusiak adierazi duenez, "Kontsumobiderek komunikatzeko bide malguak ezarriz gero, pertsona jakin batzuentzat kaltegarri diren eta ekintza judizialak abiaraztea eskatzen duten egitateen berri errazago irits daiteke fiskaltzetara". Gainera, esan duenez, "fiskaltzen egitura egokitu egin daiteke eta kontsumo-eremurako fiskal espezifiko bat esleitu, nahiz eta kasu gehienetan ezin izango duen eskusibotasun-erregimenean jardun".

Kasu horretan, "fiskaltza bakoitzeko hainbat fiskalek eta, zehazki, sekzio zibilek ere hartuko dute beren gain eremu horretan jarduteko konpromisoa, azken batean, interes publikoa eta soziala babesten duen gai orokorra den aldetik".



## Hegaldiak



**Edinburgh-Bilbo hegaldi bat nuen Bruselan geldialdia eginda, eta konexioa galdu nuen Edinburgheko hegaldia atzerapenarekin atera zelako. Zer eskubide ditut?**

Zure helmugaraino eramango zaituen beste hegaldi bat jasotzeko eskubidea duzu edo, bidaiak jada zentzurik ez badu, etxera eramango zaituen hegaldi bat. Gainera, konpainiak janaria, edaria eta ostatua eman behar dizkizu, behar izanez gero, baita aireportuaren eta ostatuaren arteko garraioa ere.

Laguntza guztia ematen ez badizute, gorde tiket guztiak, gero erreklamazioa egiteko.

Konpentsazio ekonomiko bat jasotzeko eskubidea ere baduzu:

- 250 euro 1.500 kilometrora arteko hegaldietarako.
- 400 euro EB barruko 1.500 kilometrotik gorako hegaldi guztietarako eta 1.500 kilometrotik 3.500 kilometrora bitarteko gainerako hegaldi guztietarako.
- 600 euro 3.500 kilometrotik gorako hegaldietan, EBtik kanpo.

Erreklamatu hegazkin-konpainiari, eta erantzunik jasotzen ez baduzu edo jasotako erantzunak asetzen ez bazaitu, jarri erreklamazioa AESA Aire Segurtasuneko Estatu Agentzian.

## Itzultzeak



**Produktu bat egoera onean itzultzen badut eta erosketa-txartela aurkezten badut, gerta al daiteke establezimendu batean dirua itzultzeari uko egitea eta kupoi bat eskaintzea?**

Bai. Enpresa batek itzulketak egiteko baldintzak ezar ditzake. Baldintza horien berri idatziz eta alde zuzenetik eman beharko dute. Dirua itzultzera behartuta egongo da, baldin eta eskaintzan, sustapenean, publizitatean, salmenta-egiaztagirian, kontratuan... horretarako konpromisoa hartu badu edo produktua akastuna bada.

## Erosketak beste erkidego batean



**Alacanteko denda batean arazo bat izan dut argazki-kamera bat erosi ondoren. Hiru egun geroago Bilbora iritsi eta kamerak funtzionatzeari utzi dio; dendakoekin harremanetan jarri naiz, baina esan didate ez dela beraien ardura. Jar al dezaket erreklamaziorik Kontsumobideren bulegoetan?**

Bai. Erreklamazioa gure bulegoetan edo webgunearen bitartez jar dezakezu. Kontsumobidetik, espedienteak dagokion komunitatera helaraziko dugu.

# MODA KONTSUMOAREN JOERAK

## FAST FASHION

Moda azkarreko erosketak, tendentziatzko jantziak, prezio ekonomikoekin.

## SLOW FASHION

Moda jasangarriko erosketak, kalitatezko diseinua eta materialak dituzten jantziak, irauteko eginak.

### EROSTEKO IRIZPIDEAK



Jasangarritasuna

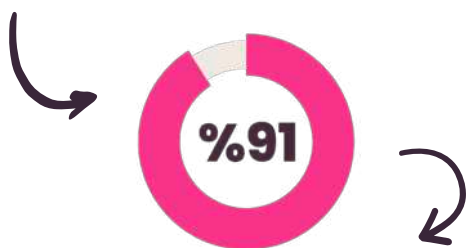


Erosketa azkarra



Erosle emozionala

Ingurumenarekiko kezka arropa erosterakoan:



Hala ere, pertsona horiek adierazi dute ez dutela arropa edo oinetako jasangarri gehiago erosten, "garestia" delako.

### NON EROSTEN DU?



### ZERK BULTZATZEN DU EROSTERA?



PREZIOA

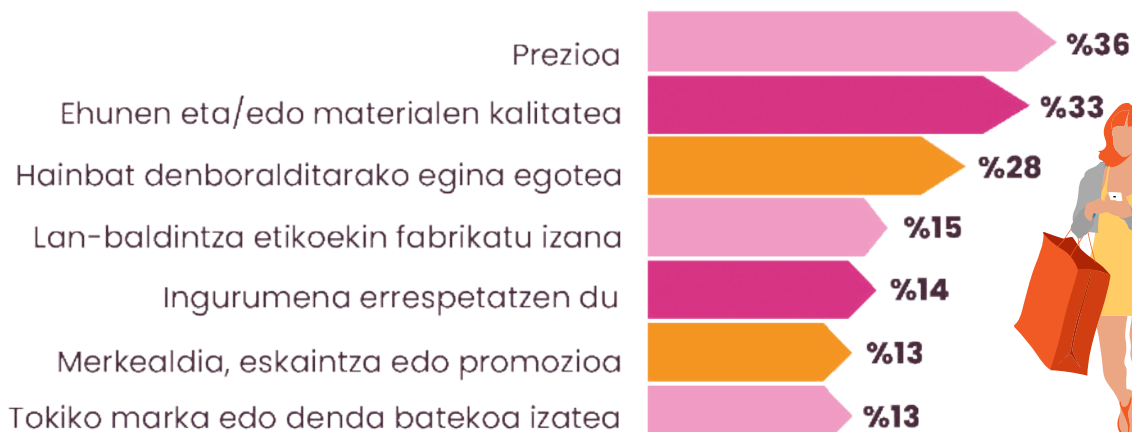


EHUNEN ETA  
MATERIALEN KALITATEA



IRAUNKORTASUNA

### ZERK ERAGIN DU EROSKETA BAT EGITEAN?



Kontsumobidek 2023ko irailean egindako "Kontsumo modu berriekiko sentsibilitatea" azterlanetik ateratako ondorioak. Kontsumobide.eus webgunean dago eskuragarri.

*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)

