

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

23.zk APIRILA - EKAINA 2015

WWW.KONTSUMOBIDE.EUS

BIDAIA KONBINATUAK

Zure oporrak modu seguruan eta beldurrik gabe kontratatzeko modua erakusten dizugu.

MERKATARITZA ESTABLEZIMENDUTIK KANPOKO SALMENTAK

Ezagutu itzazu erosketa bat egin aurretik hartu behar dituzun neurriak.

2014 URTEKO ERREKLAMAZIOAK

Euskadin 10 erreklamaziotik 4 Internet eta telefono-zerbitzuek bildu zituzten.

BERTAKO ETA GARAIKO PRODUKTUAK

Ez geratu elikagai
mota horiek
eskaintzen dizkigun
onurak
ezagutu gabe.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

PERTSONA
HELURU



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Sarrera

Kontsumobide aldizkariaren 23. zenbakian bidaia konbinatuz mintzatuko gara, bertako eta garaiko produktuak kontsumitzeak eskaintzen dizkigun onurak azalduko ditugu, merkataritza-establezimendutik kanpo erosten dugunean aurrez kontuan izan behar ditugun neurriak aipatuko ditugu, baita interesgarri izango zaizkizuela espero dugun beste zenbait gai ere.

Gainera, 2014. urtean Euskadin egindako kontsumoaren inguruko erreklamazio kopurua aurkezten dugu. Telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen.

EDUKIAK

4 Kontsumoa gaur

6 Artikuluak

Bertako eta garaiko produktuak
Merkataritza establezimendutik kanpoko salmentak
2014 urteko Erreklamazioak Euskadin

11 Gaia da / Bidaia konbinatuak

14 Elkarrizketa / Prestakuntza emaginentzat

15 Araudia / Bigarren aukera

16 Kontsultak

17 Kontsumo-alegiak



BIDAIA KONBINATUAK

11

Bidaia kontratazio honen bidez hitzartu aurretik ezagutu behar duzun informazioa.



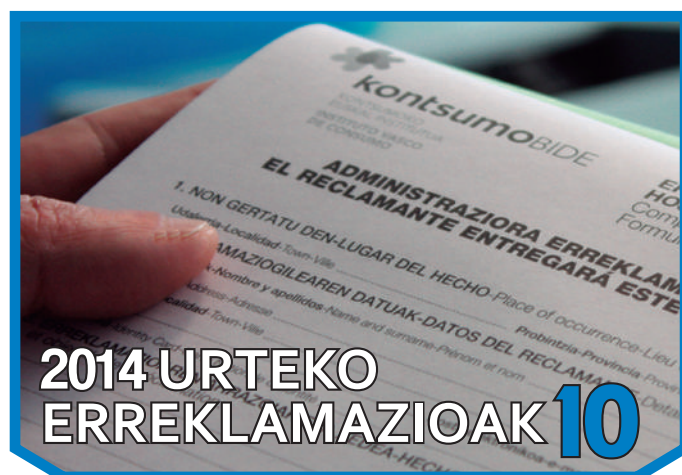
BERTAKO ETA GARAIKO PRODUKTUAK

6



MERKATARITZA ESTABLEZIMENDUTIK KANPOKO SALMENTAK

8



2014 URTEKO ERREKLAMAZIOAK

10



FORMAKUNTZA EMAGINENTZAT

14



Kontsumobidek 2014ko Memoria aurkeztu du



2014. urteko memoria dagoeneko eskuragarri dago www.kontsumobide.eus webgunean, non Kontsumobidek urtean zehar egindako jarduerari buruzko informazio guztia biltzen duen.

Kontsumitzaileak defendatzeko eta babesteko Eusko Jaurlaritzaren politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea du helburu Kontsumobidek.

Kontsumobideren urteko memoriak prestakuntzari, informazioari, gatazka-konponketari, merkatu-kontrolari eta beste organismo eta agente batzuekiko lankidetzari lotuta erakundeak egin dituen jarduerarik azpimarragarrienen berri eman nahi die euskal herritarrei.

“Iraungitze-data” eta “kontsumitzeko lehentasunezko data”: desberdintasunak

Elikadura

Alde handia dago iraungitze-dataren eta kontsumitzeko lehentasunezko dataren artean. Iraungitze-datatik aurrera elikagai bat ez da kontsumitzeko egokia, elikadura-intoxikazioa sortzeko arriskua dagoelako.

Hala eta guztiz ere, elikagai asko ez dira iraungitzen baina “kontsumitzeko lehentasunezko” aldi bat dute. Kasu horretan, adierazten den data produktua zaporeari, usainari eta testurari dagokienez kontsumitzeko egoera ezin hobean egongo den muga da, kontserbazio-egoera onean gordetzen bada, noski. Data horretatik aurrera ez dago zuzeneko arriskua gure



osasunarentzat, baina produktuaren itxurari begiratu beharko diogu kontsumitzea komeni ote zaigun ebaluatzeko.

“Kontsumitzeko lehentasunezko” dataren ondoren jan ditzakegun hainbat elikagai:

Produktu latoratuak. Toki fresko batean edukita, beharbada data luza dezakegu.

Jogurtak. Espainiako Nutrizioaren eta Elikadura Zientzien Akademiak dioenez, orientabide gisako epea kontsumitzeko lehentasunezko dataren ondorengo bi eta hiru aste bitartekoa izan daiteke. Epe hori, hala eta guztiz ere, produktua kontserbatzeko moduaren araberakoa izango da, produktua erosten denetik hozkailuan sartu arte igarotzen den denboran hotz-katea eten egin daitekeelako.

Arrautzak. Arrautza bat jateko egoera onean dagoela jakiteko froga urez betetako ontzi batean jartzea da. Ur gainean mantentzen bada, esan nahi du gasak barruan metatu direla eta ez dela segurua jatea.

Pasta. Elikagai lehorra denez zaila da hondatzea, eta beraz, ez badu usain arrarorik sumatzen data igaro ondoren ere jan dezakegu.

Espeziak eta aleak. Hainbat urtez kontserba daitezke, baina aromek indarra galtzen dute denbora igaro ahala.

M15: Kontsumitzaileen Eguna



Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Mundu-mailako Eguna ospatu zen (32. edizioa, hain zuzen). Dударik gabe, oso egun aproposa da kontsumitzaile eta erabiltzaile guztion eskubideei buruz gogoeta egiteko, baita gure eginkizunei buruz ere; izan ere, produktuak erostean edo zerbitzuak kontratatzean, enpresen eta kontsumitzaileen harreman egokiak eta orekatuak lortzea oso alderdi garrantzitsua da, denon aldekoa.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren helburu nagusia da "Euskadiko kontsumitzaileak babestea", eta, bere eguneroko jardueraren bidez, kontsumoaren "aurretik, bitartean eta ondoren" guri laguntzeko prest daukagu, bere jardun-arlo guztien bitartez: informazioa, prestakuntza, erreklamazioak izapidetzea, merkatuaren ikuskaritza eta kontrola.

Kontsumobideren aldizkaria gure eta zure aldizkaria da. Disfrutatzen gonbidatzen zaitugu; egia esan, era arduratsuan kontsumitzeko, oso informazio lagungarria topatuko duzu. Webgunearen, Blogaren, Facebook-en eta Twitter-en bitartez ere guri jarraitzeko aukera duzu, horrela etengabe jasoko duzu informazioa eta ondoan izango duzu Kontsumobide .

Kontsumobide, zuregandik gertu!

Pneumatikoak: Segurtasun aholkuak

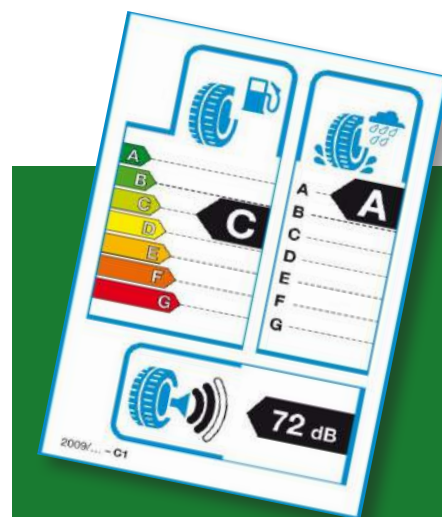
Gure ibilgailuaren segurtasunerako osagai garrantzitsuenetako bat, zalantzarik gabe, pneumatikoak dira. Pneumatikoek errepideari atxikitzen gaituzte eta, balaztekin eta motelgailuekin batera, ezinbestekoak dira itsaspen on bat lortzeko.

Horregatik, pneumatikoak erregulartasunez ikuskatu behar ditugu (ordezkoa ere bai), denbora igaro ahala gastatu egiten direlako eta airea galtzeko joera dutelako. Bidaia luze bat egin aurretik, eta gutxienez hilean behin (autoa egunero erabiltzen baduzu), presioa egiaztatzea komeni da. Segurtasuna ez da mantentze-lan egokia egiteko arrazoi bakarra, presio baxua duen lanta batek erregai-kontsumoa handitzea dakar. Izan ere, pneumatikoen

kalitateak %20rainoko eragina izan dezake ibilgailuaren erregai-kontsumoan.

Higadurari dagokionez, egiazta ezazu marrazkiaren sakonera; sakonera gero eta txikiagoa izan, orduan eta atxikitze txikiagoa izango duzu errepidean. Gurpil-azalak aldatzeko garaian, komeni da 4ak aldi berean aldatzea, edo bestela gutxienez ardatz bereko 2ak.

Ez izan pneumatiko higatuak edo hondatuak aldatzeko zalantzarik, ezinbestekoak dira zure eta gainerako bidaiarien segurtasunerako. Energia-eraginkortasun ona duten pneumatikoek erregai-kontsumoa %graino murriztu dezakete.



Energia-eraginkortasunari buruzko informazio argia eskaintzeko xedez, pneumatikoen fabrikatzaileek Europako Etiketa adierazi behar dute nahitaez. Etiketa horretan erregai-kontsumoa, lurzoru bustian duen itsaspena eta sortzen duen zarata (dezibelekan) adierazten dira.

2014ko azaroaren 1etik aurrera G energia-eraginkortasuna duten pneumatikoak ezin dira merkaturatu, eta Europar Batasunak adierazi du 2018ko azaroaren 1etik aurrera ezin izango direla merkaturatu F motakoak.

BERTAKO ETA GARAICO PRODUKTUAK

Gure dendetan gero eta ohikoagoa da bertako elikagaiak topatzea. Bertako produktuak kontsumitzen ditugularik, tokiko ekonomiari eta ingurumenari mesede egiten diegu.



Europako Batzordearen txosten baten arabera, kontsumitzaileek "kalitatezko elikagaiak, freskoak eta bertakoak" eskatzen dituzte, gero eta maizago.

Gaur egun, supermerkatuan askotariko produktuak aurki ditzakegu urte osoan; globalizazioa dela-eta, gure eremu geografikotik kanpoko elikagaiak eros ditzakegu urteko edozein sasotian, baina naturalena ez da hori, elikagai bakoitza dagokion sasotian kontsumitzea da naturalena.

Bertako eta garaiko produktuak kontsumitzen ditugunean **onura ekologiko, ekonomiko eta sozialak** eragiten ditugu bai gure ingurunean, baita planeta osoan ere.

Illo beretik, bertako produkzioaren alde egitean etxeko biodibertsitatea defendatzen dugu, eta

espezie autoktonoen biziraupena ahalbidetzen dugu gainera. Bestalde, bertako elikagaiak kontsumitzen ditugunean, elikagaien garraioari dagozkion **CO₂ emisioak murrizten dira**, eta horren ondorioz ingurumen-inpaktua gutxitzen da.

Horretaz gain, elikagai bildu berriek (adibidez, fruta eta barazkiek) zapora eta usain gozoagoa dute.

Eta horrelako produktuak erosten ditugunean bertako ekonomiari laguntzen eta bultzada ematen diogu. Ustiapen txiki eta ertainei lagunduta. Bertako produktuak erosten ditugularik, **ekoizlearekin harreman zuzenagoa** izaten dugu.



Bertako produktuak kontsumitzearen onurak

- Produktu freskoagoak kontsumitzen dituzu, produktua biltzen denetik saltzen den arte denbora askoz ere gutxiago igarotzen baita.
- Garaiko produktuak jaten dituzu.
- Produktoreekin zuzeneko harremana izatea ahalbidetzen duzu.
- Tokiko ekonomiari laguntzen diozu.
- Ingurumenari mesede egiten diozu. Zure inguruko nekazaritza-lurrak eta berdeguneak mantentzen laguntzen duzu.
- Ingurumen-inpaktu txikiagoa izatea ahalbidetzen duzu. Garraioarekin CO₂ kantitate handia aireratzen da.
- Espezie autoktonoen biziraupena babesten duzu.



Azken batean, kontsumitzailearengana iristeko **bitartekari gutxiago behar izaten dira**, eta horrek **mesede handia egiten dio bertako ekonomiari**.

Egia esan behar bada, gastatzen dugun dirua gure ingurunean geratzen da eta gure eskualdeko enpleguari eta aberastasunari eusten laguntzen diogu. Era berean, erosketak enpresa txikietan egiten ditugunean **aniztasun ekonomikoa**

handiago izaten da, eta etekinak soilik enpresa handien artean banatzea saihesten da.

Bertako eta garaiko produktuak kontsumitzeak zer onura dakartzan jakinda, ez da harritzekoa Europako Batzordearen azterlan batean honako ondorio hau atera izana: kontsumitzaileek "kalitatezko elikagaiak, freskoak eta bertakoak" eskatzen dituzte, gero eta maizago. ■

MERKATARITZA ESTABLEZIMENDUTIK KANPOKO SALMENTAK

Merkataritza-establezimendutik kanpo erosketa bat egin aurretik, ezagutu itzazu zure eskubideak eta hartu behar dituzun neurriak.



Merkataritza-establezimendutik kanpoko erosketak, ohikoak ez diren establezimenduetan egiten diren erosketak dira. Kontsumitzailearen **etxean** egin daitezke (etxez-etxeko salmenta) edo merkataritza-establezimendua ez den **beste** edozein gunetan (deitu zaituzten bileretan egindako erosketak, antolatutako txangoetan egindako erosketak, eta abar).

Erosketa mota horren (etxez etxekoa) bitartez eskuratutako produktuak jaso eta produktu horiek eskaintzen ziren ezaugarriak ez dituztela betetzen egiaztatu ondoren **erreklamazio** asko egiten dira. Merkataritza-establezimendutik kanpo egindako erosketak hasiera batean erosoagoak izan daitezkeen arren, **hainbat neurri hartu behar dituzu alde aurretik**:

- **Informazio argia eta idatzia** eskaini behar dizute, erosketaren baldintza guztiak eta itzulketa-politika barne.



- Eskatu pertsona edo enpresa saltzailearekin harremanetan jartzeko modua, edozein gorabehera erraz komunikatu ahal izateko.

- Egiazta ezazu saltzaileak benetan lan egiten duela esan duen enpresan.

- Erostea erabakitzen baduzu, **kontratuaren ale bikoitza** idatziz eman behar dizute nahitaez, bertan kontsumitzaileak **data eta bere sinadura** ezarri.

- Gune finkoetan edo aldizkakotasun jakin batekin saltzen duten enpresei erostea gomendatzen dizugu, era horretan, arazorik baldin badago, bitartekaritza errazagoa izango baita beti.

- Posta-helbide gisa posta-kutxa soil bat duen kontratua ematen dizun enpresarekin ez fidatu.

Atzera egiteko eskubidea

Produktu bat erosi aurretik, informa zaitez aldatzeko edo itzultzeko aukerari buruz. Edonola



ere, merkataritza-establezimendutik kanpo produktu bat erosten duzunean, legez **14 egun natural dituzu produktua itzultzeko edo kontratatu duzun zerbitzuan baja emateko**. Kasu horietan ez da beharrezkoa arrazoi bat adieraztea.

Behin atzera egin duzula komunikatu ondoren, beste 14 egun dituzu itzulketa egiteko. Betiere alde aurretik jakinarazi badizute, baliteke itzulketa-gastuak zuk ordaindu behar izatea.

Era berean, enpresak 14 eguneko gehieneko epea du erosketaren eta jatorrizko bidalketa-gastuen (zuk ordaindu bazenituen) zenbatekoa itzultzeko. Enpresak epe hori gainditzen badu, ordaindu zenuen prezioaren bikoitza eskatzeko eskubidea duzu.

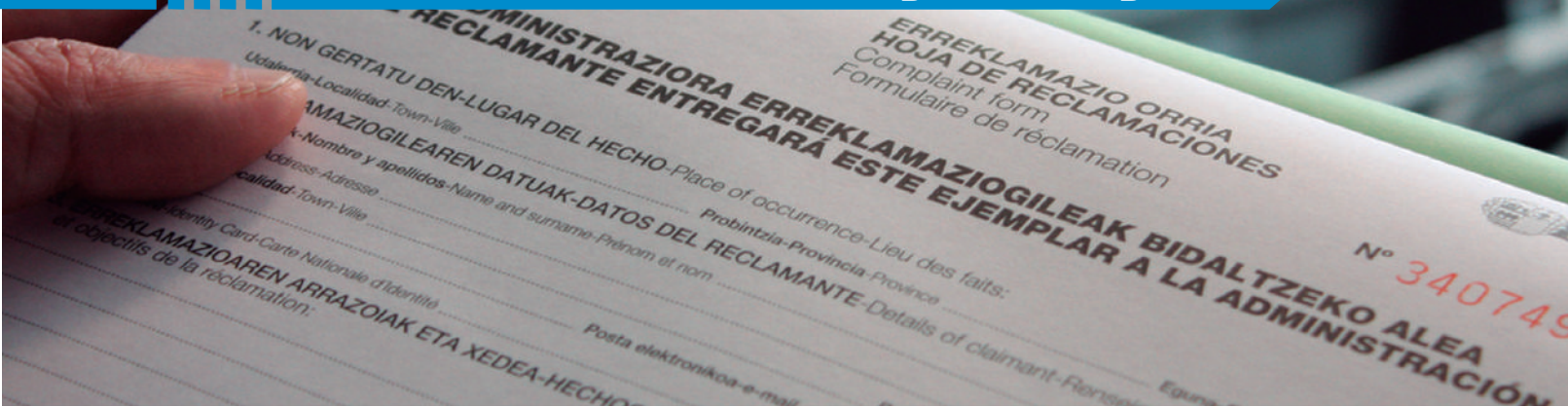
Aholku orokorrak

Kritikoa izan behar duzu eta ez duzu publizitate-erakargarrien lilurapean erori behar. Beharbada enpresek presioa egingo dizute, baina zuk ez sinatu inolako kontraturik hausnarketa egin gabe eta aurretik lasai irakurri gabe.

Gorde ordainagiri guztiak, produktuaren bermea aplikatzeko eta edozein erreklamazio egiteko beharrezkoak izango baitira. Gogoratu **publizitatea beti loteslea dela**, eta beraz, komenigarria da halaber edozein publizitate-liburuxka gordetzea, kontratua betetzen ez bada froga gisa erabili daitekeelako.

Arazorik sortzen bada, lehen urratsa enpresari erreklamatzeko da. Ez bazaude gustura erantzunarekin, aurkeztu erreklamazio bat edozein kontsumo-erakundetan (Kontsumobide, KIUB edo kontsumitzaileen elkarteak).

Bide horren bitartez ere ez bazara konponbide batera iristen, kontsumo-arbitraje bat eska dezakezu. Enpresak ez badu onartzen arbitraje hori egitea, auzitegietara jotzeko aukera besterik ez duzu izango. ■



Telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen

Euskadin 10 erreklamaziotik 4 telefono-zerbitzuek eta Internetek bildu zituzten

Kontsumoaren inguruko erreklamazio kopurua 2014. urtean, 2013. urtearekin alderatetuta antzeko emaitzak izan ditu (%1,85ko jeitsiera izan du). Kontsumobidek bereziki bultzatu du bitartekotza-lana 2014.urtean; haietatik ia erdian lortu zen adostasun-motaren bat.

Hala dio Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak argitaratu duen **2014 urteko memoriak**.

Txostenaren arabera, erreklamazio kopurua 23.498 izan zen aurreko urtean. Horietako gehienak Bizkaian jarri ziren (13.220 %54,3); hurrena Gipuzkoan (5.742 %24,4); eta Araban (4.397 %18,7). Gainerako erreklamazioak, %0,6 (139), online egin ziren.

Sektoreka, Telekomunikazioek, telefono-zerbitzuak barne, erreklamazio **guztien ia %40** bildu zituzten. Horren atzetik, zerbitzu-energetikoek erreklamazioen %9 jaso zituzten, eta gero etxeko-tresna elektrikoek, berriz, %6.

Erreklamazioen **arrazoiei** dagokienez, berriz, sektore gehienetako produktu eta zerbitzuetan kontratua bete ez izana, zerbitzua txarra izatea,

fakturazioko gorabeherak eta produktuen akatsak erreklamatu ziren batez ere.

Erreklamazioak aurkeztea

Kontsumitzaileek kontsumo-erakunde ezberdinetan erreklamazioak aurkezteko aukera dute:

- **Kontsumobideren** 3 Lurralde zerbitzuek: Gasteiz, Bilbo eta Donostia.
- **Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)**, guztira 36 bulego EAEn.
- **Kontsumitzaile-elkarteak**, (guztira 9): 3 EAEko Lurralde Historikoetako hiriburu bakoitzean.

Erreklamazioen %53 (12.360) Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetan (KIUB) aurkeztu ziren; %42 (9.996), berriz, Kontsumobideren lurralde-zerbitzuetan eta gainerako %5a (1.142) kontsumitzaile-elkarteetan. ■

BIDAIA KONBINATUAK

Bidaia konbinatuak kontratatzeko garaian kontuan izan beharreko aholku eta informazioa

Garai honetan, jende asko udako oporrak prestatzen hasten da. Oporrak antolatzen ditugunean planteatzen ditugun gai nagusietako batzuk destino eta bidaia mota dira.

Jende askok bidaia konbinatuak, opor-paketeak edo zirkuituak aukeratzen ditu, bidaiatzeko modu eroso eta eskuragarria delako. Horrela, bidaia bat aukeratzekoan elementu nagusiak kontrolpean geratzen dira: garraioa, ostatua eta txangoak edo bisitak.





Bidaia konbinatu baten aurrean gaude **honako zerbitzu hauetako** 2 gutxienez kontratatzen ditugunean: garraioa, ostatua gutxienez egonaldi-gau batekin edo beste turismo-zerbitzu batzuk.

Bidaia hori bidaia-agentzia baten bitartez nahiz Interneten bitartez kontratatzen badugu, bidaiari eta bere ezaugarriei buruzko eskaintza xehatzen duen informazio-liburuxka bat eskuratu behar dugu.

Kontuan hartzeak

Bidaia konbinatu bat kontratatzen duzunean, saia zaitetz erreferentzia onak dituen eta, ahal izanez gero, **Kontsumo Arbitrajeko Sistemari** atxikita dagoen agentzia bat aukeratzeko.

Interneten bitartez kontratatzea erabakitzen baduzu, helbide fisikoa Espainian duen agentzia bat aukeratu, behar izanez gero harekin erraz harremanetan jartzeko.

Interneten bitartez kontratatzerakoan prezio lehiakorragoak aurki ditzakezu. Hala ere, bidaia konbinatuen kasuan, horiek antolatzekeo garaian malgutasun txikiagoa egon ohi da agentzia tradizionalekin konparatuz gero.

Bidaia agentziarekin duzun harremana egiaztatzen duen **dokumentazio guztia gorde** behar duzu: **aurrekontua, fakturak, kontratua, publizitatea**, eta abar. Gatazkaren bat sortzen bada ezinbestekoak izango dira.



JASO BEHAR DUZUN ALDEZ AURREKO INFORMAZIOA

- › Bidaian jasotzen dituen destinoak eta garraiobideak.
- › Iraupena eta ibilbidea.
- › Alojamentuaren informazioa eta ezaugarriak.
- › Barne hartuta dauden otorduak.
- › Barne hartuta dauden txangoak edo bisitak.
- › Dokumentazioari eta formalizazio sanitarioei buruzko informazio orokorra.
- › Bidaia-agentziarekin eta antolatzailearekin harremanetan jartzeko datuak.
- › Ezerezteko azken eguna, eta ezerezte-asegurua.
- › Azken prezioa, eta txangoen gutxi gorabeherako prezioa.
- › Aurrerakin gisa ordaindu beharreko zenbatekoa, eta guztizko prezioa.
- › Finantzaketa-baldintzak.



Kontratu idatzia eskatzeaz gain, bidaiari konbinatuen eskaintzek bidaiaren ezaugarri eta xehetasun guztiak idatziz biltzen dituztela begiratu behar duzu.

Atzerrira bidaiatzen duzunean, saia zaitetz helmugako herrian dagoen Espainiako Enbaxada edo Kotsuletxearen harreman-datuak eramaten. Zure telefonia mugikorreko operadorearen roaming-tarifak ezagutzea ere komeni zaizu.

Bidaia-asegurua

Agentziak eskaintzen dituen aseguruari eta dagoeneko barnean hartuta dauden aseguruari buruzko informazioa eskaini behar dizu.

Erreklamazioak atzerapenen edo ezerezteen kasuan

Zure helmugara **3 orduetik gorako atzerapenarekin** iristen bazara, kalte-ordain bat jasotzeko eskubidea duzu. **Ezerezte** bat gertatzen denean, zenbatekoa itzultzea edota zure helmugara beste bitarteko batzuen bidez bidaiatzea aukera dezakezu. ■



Kontsumo Arbitrajeko Sistemari atxikita dauden agentziek honako pegatina hau eduki ohi dute lokalean.

GOMENDIOAK

- 1** Kontratatutako bidaiari buruzko dokumentazio guztia gorde.
- 2** Erreferentzia onak dituen agentzia bat aukeratu.
- 3** Internet: webgune seguruetan bakarrik kontratatu.
- 4** Ez zaitetz arinegi ibili eta hainbat agentziaren artean konparatu.
- 5** Egiaztatu katalogoan edo webgunean bidaiaren ezaugarri guztiak daudela.
- 6** Eskatu idatzitako kontratua.
- 7** Informa zaitetz zure telefono-operadorearen roaming-tarifei buruz.
- 8** Erreklama itzazu atzerapenak.

Izaskun López de Torre, Kontsumobideko hezitzailea

“Gurasoek haurtxoaren premiak zeintzuk diren jakin behar dute eta ez dute publizitatearen lilurapean erori behar”

Kontsumobidek eta Osakidetzak emaginei eta pediatriako erizainei zuzendutako hiru prestakuntza-saio antolatu dituzte.



Joan zen otsailean Kontsumobidek emaginei eta pediatriako langileei ikastaro bat eman zien Etxaniz Suhiltzailea Osasun Zentroan (Bilbo). Gurasoak **beren haurtxoei zuzendutako produktuen erosketa arduratsuan** orientatzeko tresnak eskaintzea izan zen helburua.

Esperientzia pilotu bat da, hiru saio egin dira, eta Kontsumobideko hezitzaile Izaskun López de Torrek eman ditu. Saio bakoitzera hogeit bat lagun bertaratu ziren, eta besteak beste, publizitatearen eragina edo produktuen etiketatzaren garrantzia aztertu ziren.

Haurtxo bat iristen denean gastu ekonomikoak sortzen dira, baina “askotan, behar dena baino garestiago egiten dugu”. Ildo horretan, ikastaroak azpimarratu du **garrantzitsua dela haurtxoaren benetako premiak eta publizitateak sortutakoak bereiztea**. Hezitzaileak zera dio: “markek sortzen diren premiak asetzeko produktuak sortzen dituzte,

gurasoek beren haurtxoari dagoen onena emateko duten kezka aprobetxatuz”.

Prestakuntzara bertaratu diren pertsonak adierazi dute “gurasoek ez dutela egiten kontsumo arduratsuko irizpideetan oinarritutako erosketa, izan ere, normalki publizitatearen eraginpean jarduten baitute”. Horregatik, ikastaroan azpimarratu da pediatriako langileen zeregina garrantzitsua dela gurasoei beren haurtxoaren benetako premiei buruz informatzeko garaian. Irizpide horretan oinarrituz, erosteko unean produktu egokiak zeintzuk diren baloratzen ikasi behar dute gurasoek.

Ikastaroaren balorazioa positiboa izan da, eta gaiak “oso harrera ona izan du”. Egin daitezkeen beste saio batzuei begira, López de Torre andreak zera adierazi du: “landu daitezkeen eduki ugari daude, interes berezia jarriz bularreko haurtxoentzako prestakinei lotutako gaietan, baita haurrei eusteko sistemetan ere”. ■

1/2015 Errege Lege Dekretua

Bigarren aukerako mekanismoa eta finantza-kargen murrizketa

Arau berri honen helburua pertsonen zorren kitapena erraztea eta krisi ekonomikoa gehien pairatu dutenentzako babesa zabaltzea da.

Pertsona askok jasan dute, neurri handiagoan edo txikiagoan, azken urteetako krisi ekonomikoa. Egoera horren aurrean, beharrezkotzat jo da kontsumitzaileen ekonomia babesten lagundu beharra, eta bereziki, gizartearen sektore kalteberenetan barne hartuta dagoen jendearena.

2015eko otsailaren 27an 1/2015 Errege Lege Dekretua, bigarren aukeraren mekanismoari, finantza-kargen murrizketari eta beste neurri sozial batzuei buruzkoa, onartu zen. Arau horretan bildutako neurri guztien artetik azpimarratzekoak dira partikularrak zorrak ordaintzetik libratzeko bide berriak eta hipoteka-zorrak dituzten pertsonentzako Jardunbide Egokien Kodeari heltzeko aukera duten kolektiboen zabalkuntza.

Pertsona fisikoek, lehen aldiz, likidazioagatiko edo nahikoa masa ez izateagatiko konkurtso-prozesu baten ondoren aplikatuko den zorrak ordaintzetik salbuesteko modalitate berri bat baliatu ahal izango dute.

Jardunbide egokien kodea

Errege Lege Dekretu honetako neurri-bloke azpimarragarrienetako batek **hipoteka-zorrak dituzten pertsonentzako Jardunbide Egokien Kodea** aipatzen du.

Kode horren onuradun izan daitezkeen pertsonen kopurua zabaltzen du Legeak. Zehazki, kode hori eskuratzeko **irizpideak malgutzen** dira.

Ildo horretan, familia-errentaren urteko muga handitu egin da, eta haren balioa **OAEAP** (Ondorio Askotarako Errenta Adierazle Publikoa) **3 aldiz artekoa** izango da. Lehen 12 pagaren arabera kalkulatu zen, eta hemendik aurrera 14 pagaren

arabera kalkulatu da. Horren guztiaren ondorioz errenta-muga 19.170,39 eurotik 22.365,42 eurora igo da 2015. urtean. Gainera, arauak kalteberatasun bereziko kasuak zabaltzen ditu, 60 urtetik gorako pertsonak sartuz.

Era berean, Jardunbide Egokien Kodearen onuradun izan daitezkeen **higiezinak eskuratzeko prezioaren muga igo da**: Sustapen Ministerioaren indizeak emandako batez besteko prezioa % 20an gainditu ahal izango dute. Muga hori 300.000 eurokoa da (250.000 euro ordainean emateetarako).

“Zoru-klausulak” deitutakoen kasuan, Errege Lege Dekretuak klausula horiek **behin betiko ez aplikatzea** ezartzen du Jardunbide Egokien Kodearen muga berriaren barruan kokatuta dauden pertsonentzat. ■





BANKA ETA INBERTSIO PRODUKTUAK - Kontu-kitapenagatiko komisioa

Kontu korrante bat kitatu dudanean bankuak 18 euro kobratu dizkit. Kontu-laburpenean "kitapenagatiko komisioa" agertzen da. Zuzena al da?

Komisioak banku-erakundeek ezartzen dituzte, askatasun osoz; hala ere, jendaurrean jarri behar dituzte, Espainiako Bankuan erregistratu ondoren, eta noiz eta zergatik aplikatuko diren adierazita. Ezin dituzte kobratu erregistratuko gaineko tasak. Edonola ere, eragindako komisioek edo gastuek benetan emandako zerbitzuengatik edo izandako gastuengatik izan beharko dute.



HIZKUNTZA ESKUBIDEAK - Euskararen erabilera bezeroaren arretarako telefono batean

Kontsumitzaileak energia elektrikoaren hornidura-zerbitzuetan arreta euskaraz jasotzeko eskubidea ba al dago?



Araudiaren arabera, Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan lan egiten duten enpresa edo establezimenduekiko harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein (euskara edo gaztelania) erabiltzeko eskubidea dute Euskadiko kontsumitzaileek. Zuri arreta eskaintzeko gai izan behar dute, hitz egiten duzun hizkuntza ofiziala edozein izanik ere. Izan ere, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileak energia elektriko hornitzen dituzten banaketa-enpresak edo merkaturatze-enpresak esanbidez aipatzen ditu araudiak.

IBILGAILUAK KONPONTZEKO TAILERRAK - Ordainketa frogatzea

Nolakoan izan behar du fakturak, ordainketa-egiaztagiri gisa baliagarria izateko?

Faktura izate hutsak ez du ordaindu izana frogatzen. Fakturaren xedea zera da, kontsumitzaileak ordaindu behar dituen kopuruak zeintzuk diren eta zenbateko horiek zein produktu eta zerbitzuri dagozkion jakin dezala. Faktura hori ordaindu izanaren frogatza hartzeko, enpresak sinatuta edo zigilatuta egon behar du, "ordaindua" legendarekin batera, edo bestela, ordaindu izanaren ordainagiriarekin batera aurkeztu behar da.



Kontsulta iezaguzu

Bidali zure kontsulta [Kontsumobidero](http://www.kontsumobidero) edo sartu www.kontsumobide.eus webgunean.



Euliak eta kontsumo arduratsua



Ez jarraitu kontsumismoari inolako zentzurik gabe, eta arreta handiz jardun abantaila harrigarriak eskaintzen dituen publizitatearen aurrean... Felix M^a Samaniego alegialari arabarraren euliei gertatu zitzaiena gerta dakizuke eta.

LAS MOSCAS

*A un panal de rica miel
dos mil moscas acudieron,
que por golosas murieron
presas de patas en él.
Otra dentro de un pastel
enterró su golosina.*

*Así, si bien se examina,
los humanos corazones
perecen en las prisiones
del vicio que los domina.*

*Félix María Samaniego
(Laguardia, 1745-1801)*



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Rekalde zumarkalea, 39 A
Tel. 94 403 15 00

DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
Tel. 943 02 25 47

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
Tel. 945 06 21 61

www.kontsumobide.eus



PERTSONA
HELURU

COMPROMISO CON
LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO