



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiarena
Organismo Autónomo del

ELISKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Ez zaitzatela engaina: iruzur eta maula ohikoenak

Kontsumoko Prestakuntza Adinekoentzat



- ▶ Iruzurrak nola detektatu
 - ▶ Gomendioak
- ▶ Non eta nola erreklamatu

Gero eta zuhurrago ibiltzen bagara ere, oraindik ere entzuten dira kontsumoarekin lotutako iruzur eta maulei buruzko berriak.

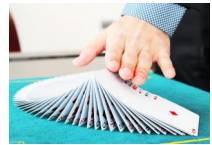
Iruzurgileek adinekoengana jotzen dute bereziki, errazago engainatuko dituztelakoan.

Metodo sofistikatuenak erabiltzen dituzte batzuek; beste batzuek, berriz, klasikoak nahiago dituzte, loteria saritua edo gezurretako billeteak adibidez; eta guztiek ere, gure dirua eskuratzeko helburu bakarrarekin.

Gure esku dago hori saihestea.

Iruzurrak nola detektatu

Zenbait zantzu baliagarriak izan daitezke eskaini diguten produktua edo zerbitzua iruzurrezkoa den edo ez jakiteko. Hona hemen horietako batzuk.



- **Diru guztia aurreratzeko eskatzen dute**, produktua entregatzeko inolako bermerik eskaini gabe, diruaren arrastorik uzten ez duten bat-bateko bidalketako enpresen bitartez, hala nola Western Union, Money Gram, etab.
- Eskainitako **prezinoa askoz ere merkeagoa da merkatu-balioa** baino.
- Entregatutako dokumentazioan **enpresa ez da behar bezala identifikatu**; telefono-zenbaki bat edo helbide elektronikoa bat eskaintzen dute, besterik ez.
- **Erabaki azkar bat hartzeko estutzen** gaituzte gogoeta egiteko astirik eman gabe, “aukera bakarra”, “denbora mugatua” eta horrelako beste hainbat esamolde erabiliz.
- **Inbertsioa % 100ean segurua dela** eta guztiz bermatua dagoela ziurtatzen digute.
- Inolako arriskurik gabe **denbora gutxian diru asko** irabaztea eskaintzen diguten inbertsioak.

Logikoa denez, eskaintzen digutena egia izateko onegia bada, ziurrenik gezurra izango da.

Iruzur edo maula baten aurrean zaudelako susmoa handia bada, **sala ezazu** agintarien aurrean.

Gomendioak

Informazioa da iruzurrezko jardunbideetan ez erortzeko modurik onena. Kontuan izan honako aholku hauek:

- Eskatu produktu edo zerbitzuaren **informazio idatzia**.
- **Gorde dokumentazio** guztia (eskaintza, kontratua publizitatea, fakturak, etab.); erreklamazioa edo salaketa jarri behar izanez gero froga gisa erabili ahalko duzu.
- **Ez eman zure datu pertsonalak** telefonoz, postaz edo Internetez.
- **Ez eman** inori zure **PIN** kodea edo zure kontuetako **kode ezutuak**, ezta bankuko edo kutzako langileei ere.
- **Ez fidatu** etxean aldeztu aurretik **abisatu gabe** azaldu eta zerbitzuak lehenbailehen ordaintzeko eskatzen dizuten ustezko teknikariek. Konpainiek aldeztu aurretik abisatu behar dute azterketen inguruan, teknikariek identifikatuta egon behar dute eta zerbitzua hurrengo fakturan kobratzen da normalean.
- **Ez fidatu zozketa eta opariek**in, batez ere haietan parte hartu duzun edo ez gogoratzen ez baduzu.
- **Ez ordaindu aldeztu aurretik**; hobe duzu jasotzean ordaintzea edo beste ordaintze metodo seguru batzuk hautatzea, Paypal edo banku-transferentzia adibidez.
- **Ez jo** Western Union, Money Gram edo **bat-bateko bidalketako** beste edozein enpresatarara, delitugileek horietan erabili ohi dituztelako eragiketaren arrastorik ez dutelako uzten.
- **Ez ireki** helbide ezezaguneko mezu elektroniko **susmagarriak**, ezaba ezazu lehenbailehen.
- **Ez eman zure faktura** zure etxera bertaratutako **komertzialari**. Fakturaren bitartez zure datu pertsonaletan sartzeko aukera dute.
- **Internet bidez** erosten edo kontratatzen baduzu, ziurtatu orri **seguruetan** (<https://>, giltzarrapoa edo giltza) egiten duzula, eta "Confianza online" zigilua edo antzeko beste bat badarama hobe.
- Edozein dokumentu sinatu baino lehen, **hartu** behar duzun **denbora irakurtzeko** eta dena **ongi ulertzeko**.



Non eta nola erreklamatu

1. Erreklamatu **baino lehen**, ahalegindu enpresa edo establezimenduarekin **adiskidetu eta adostasun** batera iristen.
2. Lortzen ez baduzu, **eskatu** establezimenduari erreklamazio-orrria, bete ezazu eta aurkeztu zure helbideari dagokion KIUB Kontsumitzaileei Informazioa emateko Udal Bulegoan.

Zure udalerrian KIUBik ez badago, zure probintziako **KontsumoBIDEko** Lurralde Zerbitzura jo dezakezu.

| BILBAO | DONOSTIA/SAN SEBASTIAN | VITORIA-GASTEIZ |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Alameda Rekalde 39 A 94 403 15 00 | Easo 10 943 02 25 47 | Avenida Santiago 11 945 06 21 61 |

3. Behin erreklamazioa aurkeztu ondoren **bitartekotza** bidezko **adostasunik** lortzen ez baduzu, **KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMARA** jo dezakezu.

Kontsumo-gatazkak **judizioz kanpo**, **azkar eta doan** konpontzeko bide bat da. **Borondatezkoa** da.

Nolanahi ere, arbitraje-organoak hartutako **erabakia** edo **arbitraje-laudoa loteslea** da bi aldeentzat.

ARBITRAJEARI ATXIKIA
ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



KONTSUMOKO ARBITRAJEA
ARBITRAJE DE CONSUMO



Konponbiderik aurkitu ez baduzu eta arbitrajera jotzeko aukerarik izan ez baduzu, Auzitegian demanda bat aurkezteko aukera duzu. Horretarako, Euskadiko Kontsumitzaileen Elkartera jotzea komeni da, aholku egokiak jasotzeko.

Informazio gehiago:

www.kontsumobide.eus