



Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutoa



Kontsumitzailearen
Europako Zentroa KEZ

Centro Europeo
del Consumidor CEC



GOBIERNO VASCO
EUSKO JAURLARITZA

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA
TURISMO SAILA

Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

Dirección de Consumo



900 600 500

www.kontsumo.net

6/2003 LEGEA, abenduaren 22koa, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILIEN ESTATUTUArena (EHAA: 2003-12-30)

Estatutu berri hau tresna eraginkor bat da gu guztiontzat, kontsumitzaileontzat, **ekonomiako eta gizarteko gaurkotasunera** egokiturik baitago. Hona bere ezaugarriak:

- Europar Batasunaren kontsumo-politikan integratzea.
- Garapen teknologikoa eta merkatuen globalizazioa.

HARTZAILEAK

Estatutuaren hartzaileak gara **Euskal Autonomia Erkidegoaren** eremuko **kontsumitzaileak eta erabiltzaileak**.



KONTSUMITZAILEAK ETA ERABILTZAILIEN

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak gara produktu edo zerbitzu bat **azken hartzaile** gisa eskuratzen edo erabiltzen dugunak. Izan gaitzke:

- **Kontsumitzaileak**, produktua eskuratzen badugu.
- **Erabiltzaileak**, zerbitzu bat erabiltzen badugu.

Ez gara kontsumitzaileak edo erabiltzaileak produktua edo zerbitzua ekoizpeneko, merkaturatzeko edo zerbitzu-eskaintzako prozesu batean txertatzen dugunean.

ESKUBIDEAK

Estatutua oinarritzko esparrua dugu gure eskubideak **babesteko, aldezteko eta sustatzeko.**

Utziezinak dira.

Babesa bermatzen digute, ondorengo **alderdietan:**



Osasun eta Segurtasuna

Produktuak eta zerbitzuak ez dute arriskurik ekarriko gure **osasunerako edo segurtasunerako**, ezta **ingurumenerako** ere, erabilerako baldintza arruntetan edo aurreikus daitezkeen baldintzetan onartuak izan ezik.

Arrisku horiek aldeztu aurretik jakinaraziko dizkigute, argi eta garbi jakinarazi ere, bide egokiak erabiliz.



Ekonomiako eta Gizarteko Interesak

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa, eskubidea dugu honako hauek jasotzeko:

- Erosketaren **faktura**.
- Aldez aurreko **aurrekontua**.
- Gordailuaren **froga-agiria**, konponketak direnean.
- Ondasun iraunkorretan **berme-agiria** eta erabilerako jarraibidean eskuliburuak.

Babestuta gaude honako hauen aurrean:

- **Legez kontrako publizitatea**.
- **Prezioak eta tarifak ikusgai** ez jartzea, eskaintzen diren produktuaren aldamenean.
- **Prezioan, pisuan edo neurrian zehaztasunik eza** eragiten duten ekintzak.



Babes Juridikoa eta Kalteen Konponketa

Administrazio-bidearen bidez erreklamatu ahal izateko, **erreklamazio-orriak** ditugu gure eskueran saltoki, zerbitzu eta jarduera profesional guztietan.

Bitartekaritza eta **kontsumoko arbitrajea** dira gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistemak. Enpresaburuak eta profesionalak pixkanaka arbitraje-sistemari atxikitzea bultzatuko da.

Babes juridikoa izateko eskubidea dugu. Babes hori ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeak edo erabiltzeak eragindako kalte-galerak **konpontzera** eta **ordaina ematera** bideratuko dira.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen bitartez, **egintza** judizialak ere egikari daitezke.



Informazioa

Ondasunen eta zerbitzuen funtsezko ezaugarriei buruz jasotzen dugun informazioa **egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria** izango da, ondasunei eta zerbitzuei dagokien **hautaketa jakinaren gainean eta arrazoizko eran** egin ahal izan dezagun.

EAEk hainbat **informazio-bulego** dauzka. Bulego horiek titulartasun publikokoak edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen mendekoak izan daitezke.

Kontsumitzailearen Europako Zentroa bitartez, sarbidea dugu kontsumoko gaietako **Europako informaziora**, Europar Batasunaren barneko transakzioei buruzko aholkularitza lortu ahal izateko.



Hezkuntza eta prestakuntza

Hona hemen helburuak:

- Gure prestakuntza osoa garatzea, **kontsumo arduratsua** bultzatzeko.
- Gure kontsumitzeko jarraibideak egokitzea, baliabideak arazoizko eran erabiltzera jotzeko, **gararapen eramangarria lortzeko**.

Eusko Jaurlaritzak hezteko eta prestatzeko programak garatu diko ditu; material didaktikoak argitaratuko du, eta kanpainak eta saioak bultzatuko ditu hedabideetan.



Ordezkaritza, Kontsulta eta Partaidetza

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak gure ordezkariak dira, eta kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun eskubideak eta interesak aldeztzen dituzte.

Eskubide edo interes horiek eraginik izan dezaketela ikusten den arlo publiko guztietan parte hartuko dute elkarteek.

Elkarteak kontsultan entzunak izango dira **arau orokorrak** garatzeko prozeduran.



Hizkuntzak Ofizialak

Eskubide hauek aitortzen dira:

- Ondasunei eta zerbitzuei buruzko **informazioa** euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa.
- Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresekin edo establezimenduekin izaten diren **harremanetan**, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa.

LEHENTASUNEZKO BABESA

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideek lehentasunezko babesa daukate kasu hauetan:

- **Erabilera edo kontsumo arrunt eta orokorreko** produktuekin eta zerbitzuekin zerikusia dutenean.
- **Babes bereziko taldeei** dagozkienean.



KONTROLA ETA IKUSPENA

Kontsumoko Ikuskapenak egiaztatzen du ea produktuak eta zerbitzuak indarrean dagoen **legeriaren arabera**koak diren, ezaugarri tekniko, higieniko-sanitario, segurtasuneko eta komertzialei dagokienez.

KONTSUMOKO UDAL-ZERBITZUAK

Eusko Jaurlaritzak **kontsumoko udal-zerbitzuak** sortzea bultzatuko du, hitzarmenen bidez, herritarren-ganako hurbiltasun handiagoa lortzeko.

Zerbitzu hauek hartuko dituzte: informazioa, prestakuntza, merkatuaren kontrola, ikuskaritza, zehapena eta arlo honetan eskain daitezkeen gainerako zerbitzu guztiak.

