

KONTUZ

etxez-etxeko salmentekin



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

www.kontsumobide.eus

Euskadi, azalena, bizi comua



EUSKADI, BERROGAKOITZA
ENHETATUEN BILA
DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO

KONTUZ etxez-etxeko salmentekin



Saltzaileen bisita jaso duzu zure etxean? **Kontuz!** Ez utzi engainatzen ustezko adeitasunarekin. Zuk **produktu** bat erostea, edo **zerbitzu** bat edo hornidura bat, argindarra edo gasa bezalakoak, kontratatzea nahi dute soilik.

Batzuetan, haien taktikak **erasokorrak** dira edo **iruzurtiak** izan daitezke.

Zure atera deitzen dutenean, gogoratu:

- **Ez daukazu** kasu egiteko **beharrik**.
- Irekitzen badiezu:



Identifikazioa exijitu. Beharrezkoa balitz, NANA erakusteko eskatu.



Ez erakutsi fakturarik **inoiz**, edota zure datuak agertzen diren agiririk.



Ez sinatu ezer. Eskaintza erakargarria dela pentsatzen baduzu, eskatu idatziz emateko, arretaz ikusi ahal izateko.



Kontuan hartu:

- Opariak beti ordaintzen dira: doakoa bada **ez zaitetz fidatu**.
- Administrazioak eta erakunde publikoek **ez dituzte** inoiz enpresa pribatuak **gomendatzen**. Ez zaitetz fidatu erakunde publikoen bermea dutela esaten badute. **X**



Zerbait sinatzen baduzu, kontuz ibili **finantzaketa-kontratuekin**, hainbat urtetarako lotuta gera zaitezke. **Arretaz** begiratu zer sinatzen duzun.



Ez utzi presionatzen, nahiz eta asko tematu.

1

Nola aritzen dira enpresa hauek?

Koltxoien, esku-oheen, osasunerako artikuluen eta produktu miragarrien salmenta



- **Mantal txuri** batez jantzita ager daitezke, osasun arloko langileak balira bezala.
- **Erakunde ospetsuen** ordezkariak direla diote, adibidez Osakidetza, edo horien aitortpena dutela.
- Ustez zure osasuna hobetuko duten artikulua eskaintzen dizkizute, **inolako berme zientifikorik** gabe.
- Adeitasunez, hauxe eskaintzen dizute:

✓ Zure koltxoi zaharra eramatea: kontratuari uko egiten badiozu, **non egingo duzu lo?**

✓ Osasun produktuei edo esku-oheei bilgarria kendu eta **bilgarriak eramatea**: zigilua kentzen badiezu, agian ezingo dituzu itzuli.

Liburu bildumen, led bonbillen eta bestelako artikuluen salmenta



- Zure betebeharra erostea dela **sinestarazi** nahi dizute, argudio faltsuak erabiliz:

“Duela zenbait urte kontratua sinatu zenuen eta konpromisoa hartu zenuen” **GEZURRA**

→ Kontratua erakusteko eskatu.

“Araudia aldatu omen da eta **zure betebeharra** da” **GEZURRA**

→ Legeak ez ditu partikularrak aldatetak egitera behartzen, etxean led bonbillak jartzera adibidez.

Gas eta elektrizitate konpainia aldatzea



- **Zure konpainiakoak omen dira**, baina ez dituzte zure datuak ezagutzen. Gogoratu: ez utzi **INOIZ** zure faktura bat ikusten, zure konpainiak ezagutzen ditu zure datuak.
- Zure arreta erakartzen dute, informazio **faltsuekin edo alarmistekin**:

- ✓ Zure tarifa **iraungi** da eta beste bat hartu behar duzu. **GEZURRA**
- ✓ Kontadorea aldatu behar dizute eta **zure sinadura behar** dute baimena emateko. Bestela hornidura moztuko dizute. **GEZURRA**
- ✓ **Ez** duzula dagoeneko **bidesaririk ordainduko** ziurtatzen dizute. **GEZURRA**
Gogoratu bidesariak tarifa guztietan ordaintzen direla.
- ✓ Beherapenak eskaintzen dizkizute tarifa aldaketarekin **nabarituko ez dituzunak**. Beherapen horiek zerbitzu osagarrien kontratatzearekin lotuta egon daitezke.

Gas ikuskapen faltsuak



- **Uniformea** janzten dute edo gas edo elektrizitate konpainietako **langileak direla** diote.
- **Zuk deitu gabe** agertzen dira eta zure konpainiak aurrez informatu gabe, ikuskapena egiteko, eta eskura ordaintzea nahi dute. **Gogoratu**:

- ✓ **Gas instalazioa**: bisita egin aurretik, zure konpainiak abisatu behar zaitu, eta zure gas-fakturarekin batera ordainduko duzu.
- ✓ **Galdara**: zuk deitu behar diozu ikuskatzaileari zerbitzua kontratatua ez baduzu.

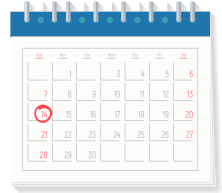
Elektrizitatea eta gasa etxez-etxe saltzea debekatu da

Argia eta gasa merkaturatzen duten enpresek debekatuta dute atez ate **kontratazioak eta publizitatea** egitea, zuk ez baduzu bisitaldia espresuki **eskatu**.

2 Atea ireki diezu eta kontratua sinatu duzu?

Kontuan hartu ethez etheko salmentetan iritzia aldatzeko eta **kontratua eteteko** eskubidea duzula (uko egiteko eskubidea).

- **Epea: 14 egun**, orokorrean.



Nola uko egin:



- ✓ Bete ezazu **uko egiteari buruzko inprimakia**, zure enpresak emandakoa edo erabili liburuxka honetan duzuna*.
- ✓ Bidali enpresari, bidalketa-data eta haren edukia egiaztatzen duen bitartekoren bat erabiliz, **gutun ziurtatu edo burofax** baten bidez. Gorde itzazu jaso izanaren adierazpenak edo frogagiriak. Ez erabili telefonoa.

* Inprimakia erdiko orrialdean aurkituko duzu




Gogoratu zuk frogatu behar duzula uko egin diozula eta epe barruan egin duzula.



3

Uko egiteko eskubidea baliatu ondoren:

- ✓ Erosketa **finantzatzeko** kontratua sinatu baduzu, hori ere baliogabetzen da.
- ✓ **Argindar eta/edo gas** kontratua sinatu baduzu: 



Beste konpainia baten hornidura bazenuen, **aurreko enpresara itzuliko** zara.



Kontraturik ez bazenuen, **zerbitzuari baja** emango zaio.

Zer egin behar du enpresak?

- **Zure dirua itzuli**, entrega-kostuak barne, **14 eguneko** epean zuk uko egin duzula jakinarazten duzunik, eta ordaintzeko bitarteko bera erabiliz, zuk kontrakoa adierazi ezean. Zure dirua gorde dezakete produktuak jaso arte, baldin eta ez dizuten adierazten jasotzeko prest daudela.



Zeintzuk dira zure betebeharrak?

- Erositakoa **itzuli** behar duzu, enpresak berak ez badizu adierazten jasotzeko prest daudela, uko egin diozunik, gehienez ere, **14 eguneko** epean.
- Itzulketaren zuzeneko **gastuak ordaindu** behar dituzu, enpresak berak ez badizu adierazi onartu dituela edo ez badizu jakinarazi zuk ordaindu behar zenituela.
- Kontratua sinatzean, artikulua zure etxean bertan entregatu badizkizute, **enpresak** berak **hartuko ditu bere gain** horiek jasotzea, horien izaera dela-eta, ezin badira posta bidez itzuli.



Gogoratu askotan beharrezkoa dela produktuaren bilgarri originala gordetzea.

4

Kontratua sinatu duzu eta ezin diozu uko egin? Zer egin dezakezu?

Atea ireki, kontratua sinatu eta, teorian, uko egiteko **14 egun horiek pasa** badira, oraindik ere aukera batzuk dituzu:

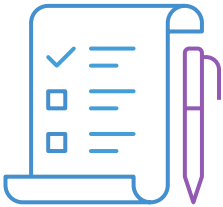
- Hartu dokumentazio guztia eta zoaz **Kontsumobidera** edo zure udalerriko Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegora (**KIUB**) edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen **elkarte** batera.

12

Uko egiteari duzun eskubideari buruzko informazioa ez badizute eman, beste **12 hilabete** dituzu eskubide horretaz baliatzeko. Bete atxikita duzun inprimakia eta bidali enpresari.



Alta eman badizute gas edo argindar konpainia batean, zuk **ezer jakin gabe**, edo produktu bat kontratatu baduzu, zuk **nahi izan gabe**:



- ✓ Aurkeztu **erreklamazio bat**.
- ✓ Gertatutako iruzurra dela badirudi, aurkeztu **salaketa** Ertzaintzan edo Udaltzaingoa.

- Ez baduzu ezer sinatu, baina, halere, **dudak badituzu**, zoaz edozein kontsumo erakundera.
- Produktuak edo zerbitzuak saltzeko etxez etxe dabilzaten saltzaileak **detektatzen** badituzu jokabide erasokor edo engainagarriekin, **kontsumo arloko erakundeei** edo **poliziarri** jakinarazi.



5

Kontaktua



Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuak

VITORIA-GASTEIZ

Santiago hiribidea 11

☎ 945062161

kb-araba@kontsumobide.eus

BILBAO

Rekalde zumarkalea 39A

☎ 944032436

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10

☎ 943022547

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

EGOITZA NAGUSIA



Santiago hiribidea 11

☎ 945062140



kontsumobide@kontsumobide.eus



Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

ARABA

Añiana	945 35 50 89
Kanpezu	945 40 54 24
Laudio	94 403 48 48
Arabako Errioxa	945 62 11 69
Vitoria-Gasteiz	945 16 12 40

GIPUZKOA

Andoain	943 30 43 43	Iraurgi Berritzen	943 85 73 05
Donostia	943 48 34 10	Irun	943 50 55 36
Eibar	943 20 38 43	Lasarte-Oria	943 36 16 05
Elgoibar	943 74 30 88	Oarsoaldea	943 51 01 11
Goiki	943 88 16 42	Tolosaldea Garatzen	616 64 78 35
Hernani	943 55 78 54	Urola-Garaia	943 72 42 79

BIZKAIA

Abanto-Zierbena	688 64 22 00	Erandio-Altzaga	94 489 01 12	Ortuella	94 664 02 00
Arrigorriaga	94 671 25 88	Ermua	943 17 45 85	Portugaleta	94 472 92 54
Barakaldo	94 478 94 00	Etxebarri	94 440 67 24	Santurtzi	94 461 45 51
Bermeo	94 617 91 60	Getxo	94 466 01 11	Sestao	94 472 90 87
Bilbao	94 420 49 69	Lekeitio	94 603 41 12	Trapagaran	94 467 76 79
Durango	94 620 27 07	Muskiz	94 670 60 16	Uribe Kosta	94 657 92 81
Enkarterri	94 667 18 52	Ondarroa	94 683 04 98	Zierbena	94 636 60 07



Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteak

- › Euskal Kontsumitzaileen Alkartea (EKA-ACUV) 94 416 85 06
- › Euskadiko kontsumitzaileen Elkargoa (EKE) 94 424 64 20
- › Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB) 945 26 47 22

Informazio gehiago: www.kontsumobide.eus