



Kontsumoko Euskal Institutua

kontsumoBIDE

51. zk IRAILA - ABENDUA 2024

www.kontsumobide.eus

Nerea Fernandes, Erreklamazioak, Bitartekaritza eta Arbitrajea saileko arduraduna:

"Askotan kontsumitzaileek ez dituzte beren eskubide eta betebeharrak ezagutzen"



HITZEZKO EPAIKETA

Kontsumo-gatazkak ebatzi korapilatu gabe

REVOLVING TXARTELAK

Zorren zurrumbilo batean zaude?

KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA

Formatu berriekin hasi dugu ikasturtea





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

EDUKIAK

51.zk IRAILA - ABENDUA 2024

Kontsumoa gaur

4 Kontsumoari buruzko artikulu laburrak

Artikuluak

8 Hitzeko epaiketa: kontsumo-gatazkak ebatzi korapilatu gabe

10 Zorren zurrumbilo batean zaude?

12 Zergatik bilatu behar duzu pegatina laranja?

17 Garbigailua edo ordenagailua hondatu zaizu?

Elkarrizketa

13 Nerea Fernandes, Kontsumobideko Erreklamazioak, Bitartekaritza eta Arbitraja saileko arduraduna

Prestakuntza

16 Formatu berriekin hasi dugu ikasturtea

Kontsultak

18 Kontsumoari buruzko galderak eta erantzunak

Infografia

19 Smishing



Kontsumoari buruz jakitun egoteko harpidetu zaitez!

<https://labur.eus/kontsumo>



EROSKETA DESKONTUDUNAK

Aurrezten al duzu BEZa hala iragartzen duten eskaintzetan?

Publizitate engainagarriak erosteko erabakia aldatzen duten gaizkiulertu eta nahasteak eragiten ditu; beraz, kontuz ibili:

“BEZik gabeko eguna”, “Aurreztu BEZa” edo “BEZa deskontatuko dizugu” bezalako mezuek **gaizkiulertuak eragiten dituzte**, balio erantsiaren gaineko zerga (BEZa) benetan deskontatuko dutela sinestarazten baitzaie bezeroei.

BEZa saltokiek eta enpresek saltzen dituzten produktu eta zerbitzuetan nahitaez aplikatu behar duten tasa bat da. Horrenbestez, **ezinezkoa da zerga hori deskontatzea**. Izatekotan, zenbateko horren beherapen baliokide bat eskain dezakete

(adibidez, % 21a). Gutxiago ordainduko duzu, baina ez BEZa ordaindu ez duzulako. Gainera, kanpaina horiek pentsarazten digute zerga horren eraginez direla hain altuak prezioak, eta hori ez da egia.

Gogoratu: lortu promozio edo eskaintzaren baldintzei buruzko informazio gehiago, berehalako deskontu bat egingo dizuten (eta deskontu hori zenbatekoa den) edo kupoi bat emango dizuten jakiteko.



GEZURRAK ETA FAKE NEWS

Ez sinetsi irakurtzen duzun guztia

Gezurrak edo fake news delakoak komunikabide, blog edo sare sozialen bidez hedatzen diren albiste faltsuak dira. Haien helburua hartzailea manipulatzeko eta engainatzea da. Horrez gain, baliteke estekaren bat sakatzeko zure gailua infektatzea, datu pertsonalak lapurtzea, informazio faltsua zabalduta zure edo zure enpresaren izen ona kaltetzea, baita zure osasuna arriskuan jartzea ere, gaixotasunei edo tratamenduei buruzko informazio faltsua hedatzen badute.

Askotan, zaila izaten da halako

informazioa identifikatzea, baina badago amua ez irensteko oinarrizko arau bat: egiaztatu gabeko informaziorik ez birbidaltzea eta zure daturik ez ematea esaten dizutena egia den ala ez jakin gabe.

Albisteak iristen zaizkizunean, zure ardura da informazioa egiaztatzea, albiste osoa irakurtzea (ez izenburua soilik) eta webgune bakarrean irakurritakoarekin ez geratzea.

Berrikusi URLa eta erreparatu ondo izenari, askotan benetako orrien izena imitatzen baitute letra bakar bat aldatuta.

Halaber, kontuan izan irudiak edo bideoak erraz manipula daitezkeela eta agian testuinguru desberdin batean erabili direla. Begiratu zer datatan argitaratu den.



OROREN GAINETIK, JARRERA KRITIKOA ETA SEN ONA.
Informazioak zalantzak sortzen badizkizu, ez zabaldu.

KONTSUMORAKO MAILEGUAK

UTBa eta kontsumorako kredituak: jakin behar duzuna

Ez kontratatu mailegurik ordaindu beharko duzun zenbateko osoa argi eduki aurretik.

Urteko Tasa Baliokidea (UTB) mailegu baten guztizko kostua edo finantza-produktu baten benetako errendimendua islatzen duen adierazlea da. Auto bat erosteko, bidaia bat egiteko edo ikasketak ordaintzeko mailegu bat eskatu behar baduzu, garrantzitsua da argi edukitzea zein den kontratatzen ari zaren kredituaren benetako kostua. Horrela, guztira zenbat ordainduko duzun jakingo duzu.

Adierazle horrek kredituarekin lotutako gastu guztiak hartzen ditu aintzat: interesak, komisioak, gastuak, etab. Horrela, argiago aldera ditzakezu mailegu-aukera desberdinak, eta onena hautatzen duzula ziurtatu. UTBak interes-tasei, errentagarritasunari edo errendimenduari buruzko informazioa ematen digu, kapitalizazio-aldi eta bestelako ezaugarri desberdinak dituzten askotariko finantza-



eragiketei dagokienez. Maileguen kasuan, UTB txikiena duena da egokiena; inbertsio- edo gordailu-produktuen kasuan, berriz, alderantziz.

Oso garrantzitsua da UTBa osatzen duten kontzeptu guztiak ulertzea kontsumorako kreditu bat eskatzen duzunean. Eta zure kontratuaren UTBa zehatza ez dela konturatzen bazara, erreklamazio bat egiteko eskubidea duzu.

Zer kontzeptu sartzen dira kredituaren guztizko kostuan?

- Eskatutako kredituaren guztizko zenbatekoa.
- Interesak.
- Komisioak.
- Kontua irekitzearen kostua, nahitaezkoa bada.
- Mailegua emateko edo baldintza jakin batzuk bermatzeko ezinbestekoak diren produktu guztiak.
- Nahitaezko aseguruak.

› Ez dira aintzat hartzen notariotza-gastuak.

Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epai baten arabera, bankuak aukerako produktu bat eskaintzen badizu, kostu hori ere UTBan gehitu behar da.



KONTSUMOA GAUR

JASANGARRITASUNA

Edalontzi berrerabilgarriak jaialdietan. Merezki al dute?

Irtenbidea arazoa bera baino kaltegarriagoa izatea ekiditeko, garrantzitsua da martxan jartzea edalontziak itzuli eta garbitzeko sistema eraginkorrak (haiek erabiltzen dituzten pertsonen konpromisoa lortzeaz gain).

Bilgarri eta Bilgarrien Hondakinei buruzko legearen arabera, 2023tik aurrera edalontzi berrerabilgarriak eskaini behar dira jaialdi eta ekitaldi masiboetan, haien truke ordaindutako dirua berreskuratzeko aukerarekin. Horregatik, edalontzia itzultzen denean "gordailua berreskuratzen dela bermatzeko beharrezko mekanismoak gaitu beharko dira".

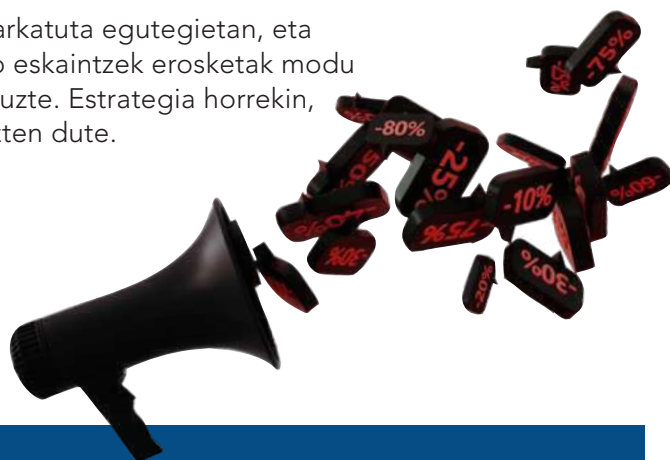
Edalontziak nahikoa alditan berrerabiltzen badira, epe luzera karbono-aztarna txikiagoa izango da; beraz, onuragarria da ingurumenarentzat. Nahikoa berrerabiltzen ez badira, ordea, hondakin gehiago eta ingurumen-inpaktu handiagoa sortzen dute, baliabide eta energia gehiago behar baitira haiek fabrikatzeko.

ESTRATEGIA KOMERTZIALA

Black Friday-aren alde beltza

Gabonetako kanpainaren aurreko gertaera gisa dago markatuta egutegietan, eta marketin hutsa da: Black Friday delakoan, epe mugatuko eskaintzek erosketak modu konpulsiboan eta pentsatu gabe egitera bultzatzen gaituzte. Estrategia horrekin, gainera, kate handiek eta multinazional erraldoiek irabazten dute.

Black Friday ez dago zure beharrak asetzeko pentsatuta, zure diru-zorroa husteko baizik. Horrenbestez, zulo beltz horretan sartu aurretik garrantzitsua da hausnartzea ea etekinik atera dezakezun. Egin kontsumo arduratsuaren aldeko apustua eta jarraitu gure aholkuei:



Aholkuak



- Ez erosi itzultzeko asmoarekin. Horrek CO2 emisioak areagotzen ditu, baita hondakin kopurua ere (garraioa eta enbalajea).
- Zehaztu aurrekontua eta egin erosi nahi dituzun produktuen zerrenda.
- Konparatu prezioak. Erreparatu erosi nahi duzun produktu baten prezioak Black Friday baino lehen duen bilakaera; horrela, benetan deskontua duen ala ez ikusiko duzu.
- Erosi bertako dendetan. Auzoko dendek gertutasuna eta konfiantza eskaintzen dizute, kate handiek ez bezala.
- Ezagutu zure eskubideak. Horiek ez dute beherapenik.
- Irakurri produktuarekin eta itzulketa-politikarekin zerikusia duen informazio guztia.
- Internet bidez erosten baduzu, erabili webgune seguruak.

ESKUBIDE DIGITALAK

Bideojokoak eta guraso-kontrola



Bideojoko gehienetan, guraso-kontrola ez dago modu lehenetsian aktibatuta, baina jardunbide kaltegarrien aurrean haurrak babestu nahi baditugu, beharrezkoa da aukera hori aktibatzea eta parametro batzuk ezartzea:

- **Jokatzeke denbora kudeatzea.** Parametro desberdinak ezar ditzakezu jaiegunetarako eta eskola-egunetarako.
- **Gastu ekonomikoa kontrolatzea.** Hileko edo eguneko mugak ezar ditzakezu.
- **Hirugarrenekiko komunikazioa.** Komunikazioak mugatzeko edo pertsona jakin batzuekin soilik hitz egitea baimentzeko aukera duzu.

Eta are gehiago babesteko, bideojokoetan dabilenean haurraren ondoan egotea gomendatzen da ahal den guztietan.

BABES DIGITALA

14 urtetatik 16 urtetara igoko da sare sozialak edukitzeko gutxieneko adina

Adingabeen babes digitalari buruzko legearen aurreproiektuaren arabera, 16 urtetik beherakoak ezingo dira sare sozialetan sartu, ezta erregistratu ere. Gaur egun, gutxieneko adina 14 urte dira, eta adin horretatik beherakoek guraso edo legezko tutore baten baimena behar dute.

Halaber, legeak doako guraso-kontrol erabilerraza ezarriko du gailu guztietan, argi eta garbi aktibatu ahal izateko, eta adingabearen gurasoak edo legezko tutoreak zer aplikazio, zerbitzu eta eduki mugatu nahi dituen erabaki ahal izan dezan.

SARE SOZIALAK

Influencer-ak eta kosmetika: fidagarria al da esaten dutena?



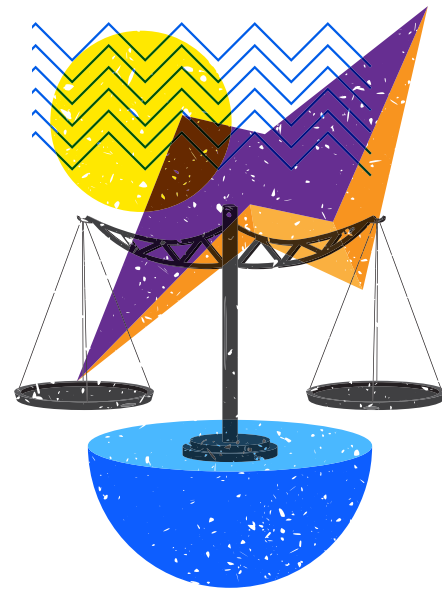
“Kosmetikorexia” hitzak sare sozialen eraginaren ondorioz pertsona gazteek kosmetikoez duten mendekotasuna definitzen du.

Sare sozialen erabiltzaileen ehuneko handi bat gazteak eta nerabeak dira, batez ere TikTok-en eta Instagram-en. Aurpegia zaintzeko produktuei eta edertasun-tratamenduei buruzko edukia ere kontsumitzen dute. Eduki hori influencer-ek sustatzen dute, dermatologian prestakuntza profesionalik eduki gabe (baina publizitate-kontratu batekin). Gainera, azal mota eta adin guztietarako beti seguruak edo egokiak ez diren tratamenduei buruz hitz egiten dute.

Gomendio desegoki horiei jaramon egitearen ondorioak baliteke larriak izatea: narritadura, alergiak, azaleko kalte iraunkorrak, baita antsietate-nahasmenduak edo elikadura-portaeraren nahasmenduak ere.

Tratamenduen erabilera kontrolatu egin behar da, eta espezialistek gainbegiratu beharko lukete. Eta sare sozialak arduraz erabili behar dira. Horretarako, garrantzitsua da errealitatea eta editatutako nahiz babestutako edukia bereizten jakitea.

Hitzezko epaiketa: kontsumo-gatazkak ebatzi korapilatu gabe



Prozedura judizial bizkor eta merke horretan, 15.000 eurotik beherako zenbatekoen erreklamazioak eskatu daitezke. Izen hori badu ere, ez da “hitzezkoa”, gehienak idatziz izapidetzen baitira.

Hitzezko epaiketa zenbateko txikien erreklamazioak modu bizkor eta erraz batean ebazteko diseinatuta dagoen prozedura judizial bat da. Erreklamatzeko zenbatekoak ezin ditu 15.000 euroak gainditu, eta 2.000 euro baino gehiago erreklamatzeko ez badituzu, ez duzu abokatu edo prokuradore baten laguntzarik behar.

Ohiko epaiketak baino prozesu informala eta bizkoragoa da eta, izenak kontrako adierazten badu ere, idatziz aurkezten da. Zuk kontatzen eta eskatzen duzunak soilik axola du, eta epaileak ezingo ditu ikertu demandan aipatzen ez dituzun gertakariak, ezta zuk proposatzen ez dituzun

frogak edo lekukotzak proposatu ere. Halaber, ezingo du eman zuk eskatzen ez dituzun ordainketa edo ekintzen inguruko irizpenik; horregatik, garrantzitsua da gertatutako guztiaren berri ematea demandan, eta eskura

Telefono mugikorren bidez lortutako materiala froga gisa aurkez daiteke, baina beste alderdiak alegatutakoaren eta epailearen erabakiaren arabera erabakiko da onartzen den ala ez. Erreklamazio batzuetarako erabilgarriak izan daitezke argazkiak: adibidez, atera argazkiak aireportuko pantailei, hegaldiak atzeratuta daudela erakusteko, edo hoteleko gela batean ikusi dituzun kalteei.

duzun dokumentazio guztia eranstea, ezingo zaizulako eman idatzian eskatzen ez duzun ezer.

Hitzezko epaiketa onuragarria da gatazketarako irtenbide bizkor bat bilatzen duten kontsumitzaile eta enpresentzat; horrela, gastu legal handiak ekiditen baitira. Adibidez, kasu hauetarako balio du: berme-aldian dauden produktuekin lotutako diru-erreklamazioetarako, atzeratutako edo bertan behera utzitako hegaldietarako, tintategian arroparekin izandako arazoetarako... Ezingo duzu, ordea, abusuzko klausulen ondorioz dirua itzultzea eskatzeko erabili. Kasu horietan, epaiketa arrunt bat egin behar da. Hala

Kalteek muga gainditzen badute, pentsatu ea ez ote den hobeto 2.000 eurora arte erreklamatzea. Abokatuaren eta prokuradorearen gastua aurreztuko duzu.



eta guztiz ere, demanda bat jarri aurretik, saiatu adiskidetasunez edo erreklamazio baten bidez ebazten gatazka. Lortzen ez baduzu, hona hemen hitzezko epaiketa baten bidez erreklamatzeko egin beharreko urratsak:

1. Demandaren idazkia. Azaldu gertatutakoa ahalik eta argien eta, inprimakiarekin* batera, erantsi fakturak, ordainagiriak, kontratuak, txostenak edo demandarekin zerikusia duen edozein dokumentu. Gogoratu aipatzen ez dena ez dela epaitzen. Eta kostuak ordaintzea nahi baduzu, hori ere idatziz eskatu behar duzu.

2. Demanda aurkeztea. Pertsona demandatuaren egoitzari edo enpresa demandatuak bere jarduera egiteko aukeratu duen tokiari dagokion lehen auzialdiko epaitegian aurkeztu behar duzu. 90 euro baino gutxiago erreklamatzeko badira eta pertsona demandatua bizi den tokian lehen auzialdiko epaitegirik ez badago, bake-epaitegian aurkeztu ahaliko da.

3. Izapidea. Epaitegiak demanda onartzen badu, pertsona

demandatuari jakinaraziko dio, eta 10 egun izango ditu idatziz erantzun eta bere defentsarako egokia iruditzen zaiona alegatzeko. Erantzuten ez badu ere, izapidea ez da eteten. Alderdiek eskatzen badute soilik egiten da ahozko ikustaldia. Baina zuk eskatzen baduzu eta agertzen ez bazara, aurrera egin nahi ez duzula ulertuko da, eta eragindako gastuak ordaindu beharko dituzu.

Aurkeztutako dokumentazioa nahikoa ez dela erabakitzen bada, epaitegiak bi alderdiei deitu ahaliko die, epailearen aurrean ager daitezten. Lehenik, akordio bat lortzen saiatuko dira eta, lortzen ez bada, epaiketa egingo da.

4. Epaia. Hurrengo 10 egunetan eman behar da, eta epaileak idatziz jakinarazi beharko die alderdiei.

5. Apelazio-errekurtsoa. Ezingo duzu errekurtsorik aurkeztu zenbatekoa 3.000 euro baino gutxiagokoa bada. Errekurtsoa erabiltzen baduzu, ezingo duzu beste gertakaririk aipatu; horregatik da garrantzitsua guztia demandan jakinaraztea. Zerbait garrantzitsua iruditzen ez bazaizu ere, aipa ezazu.

Egin beharreko urratsak



- 1 Demandaren idazkia
- 2 Demanda aurkeztea
- 3 Izapidea
- 4 Epaia
- 5 Apelazio-errekurtsoa

* Inprimaki normalizatu bat erabil dezakezu. Horretarako, joan www.justizia.eus webguneko "Diru-kopuruak erreklamatzeko" atalera.

Zorren zurrumbilo batean zaude?

Revolving txartelek % 24ko UTBa gaintzen dute batzuetan. Halako interes altuekin, baliteke ordainagiriaren erritmoari ez jarraitu ahal izatea eta gehiegi zorpetzea.



Epeka ordaintzeko eta batean hainbeste diru ez gastatzeko kreditu-txartela erabiltzeak aukera ona dirudi, horrela lasaiago ibiliko zarelako hilabete bakoitzean. Revolving txartel bat bada eta nola funtzionatzen duen ondo ulertzen ez baduzu, baliteke zorren tranpa batean erortzea.

Revolving txartelak kreditu-txartel mota bat dira, hileroko kuota finko baxu bat ezartzeko aukera ematen dutena, erosketak automatikoki atzeratuz. Erosoa dirudi, batez ere zenbateko handiak epeka ordaintzeko. Arazoa da eskatutako kreditua hazi egiten dela eta interesak neurrigabeak izan ohi direla, baita % 24ko UTBtik* (urteko tasa baliokidea) gorakoak ere. Ohiko kreditu-txartelekiko duten desberdintasun nagusia da revolving txartelek hileroko berritzen dutela kreditutik eratorritako zorra. Azkenean, zorrak hazten jarraitzen du eta zor amaigabe batean erortzeko arriskua duzu.

Nola funtzionatzen du?

Pentsa Maitek revolving txartela erabiltzen duela 1.500 euroko ordenagailu eramangarri bat erosteko. 50 euro soilik ordaintzen ditu hilean, kuota eroso bat. Baina ez daki bere

revolving txartelaren interes-tasa urteko %20koa dela. Hilean 50 euro soilik ordaintzen dituzenez, ordainketa horren zati handi bat interesak ordaintzera bideratzen da, eta zati txiki batek bakarrik gutxitzen du saldo nagusia (1.500 euroak).

Lehen hilabetea ordaintzen duenean, Maitek kontu-laburpenari begiratzen dio eta konturatzen da 1.450 euro baina gehiago zor dituela oraindik, sortutako interesak direla eta. Denbora igaro ahala, 50 euro ordaintzen jarraitzen badu, geroz eta interes gehiago pilatuko dira, eta baliteke 600 euro gehiago ordaindu behar izatea amaieran; hasiera batean zor zuena baino askoz ere gehiago.

***Zer da UTBa?**

Produktu baten egiazko prezioa adierazten duen interes-tasa da. Haren bidez, maileguz jasotako diruaren truke ordainduko duzun benetako zenbatekoa jakingo duzu.

**EROSKETEN ORDAINKETA ATZERATZEKO REVOLVING TXARTELA
ERABILTZEN BADUZU, ETA ZORRA BERE OSOTASUNEAN ORDAINTZEN
DUZUN ARTE, HILABETERO BERKALKULATZEN DIRA INTERESAK
ZORRAREN ZATI BAT BALIRA BEZALA HARTUZ.**

Oso garrantzitsua da zer kontratatzen ari zaren jakitea.

Itxura ona badu ere: "doako txartela, komisorik gabekoa, beti erabilgarri, kreditu malguarekin (epea edo muga berritu daiteke), kuota baxuak ezarri eta ordainketa atzeratzeko aukerarekin, dirua zertarako behar duzun justifikatu beharrik gabe"... Oraindik ere gardentasun-falta handia dago horrelako produktuekin; ondorioz, erabiltzaileek ez dute ikusten gehiegi zorpetzeko arriskua: ziurrenik, ez dizute esango **erosketa atzeratzen den bakoitzean zorra eta interesak birkalkulatu direla** eta zorrari gehitzen zaizkiola, hazi egiten direlako.

Hori arriskutsua da; horregatik da garrantzitsua zer kontratatzen ari zaren jakitea. Orduan, nola ekidin dezakegu zorren zurrumbilo batean erortzea? Onena, horrelako txartelik ez erabiltzea da. Eta erabiltzen baduzu, ez dadila izan ohiko gastuetarako edo gutizietarako. Ondo erreparatu behar diozu UTBaren ehunekoari eta, egokia iruditzen ez bazaizu, galdetu bankuari ea beste aukerarik eskaintzen duten eta aldera itzazu lasai asko. Zalantzarik baduzu, ez sinatu ezer.

Azkenean horrelako txartel bat kontratatzea erabakitzen baduzu, nola funtzionatzen duten nahiz zer interes eta komisio ordainduko dituzun azaldu behar dizute. Hona hemen gauzak argitzeko egin behar dituzun galderak:

- Zenbat ordainduko dut guztira zorra kitzatzen?
- Noiz arte luzatzen da amortizazio-epea?
- Kuotaren zer zati dagokie amortizazioari, interesei eta bestelako gastuei?
- Zer gertatzen da ordainketa bat egiten ez badut?
- Zer komisio eta bestelako gastu daude?

Kreditu-kontratu bat sinatu baduzu eta damutu bazara, sinatu ondoren 14 egun dituzu atzera egiteko. Bankuari jakinarazi behar diozu, arrazoiak zehaztu beharrik gabe.

Dagoeneko revolving txartel bat baduzu:



- Begiratu zer eragiketa egiten dituzun eta nolako bilakaera duen zorrak.
- Emandako kredituaren muga handitzen badute, aldaketa onartzeko eskatu behar dizute.
- Kontratua, laburpenak, publizitatea, etab. Gorde ezazu erreklamazioen bat aurkeztu behar izanez gero.

Zergatik bilatu behar duzu pegatina laranja?

Kontsumoko arbitrajea kontsumo-gatazkak ebazteko doako modu bizkor bat da.

Arbitrajearen sinboloa identifikatzea erraza da: laranja-
kolorekoa da. Ikusi al duzu inoiz? Dendek edo
jaketxeek erakusleihan edo sarrerako atean kokatu ohi
dute eranskailua, erraz ikus dadin. Webgunearen ere
jartzen dute. Pegatina duten denda edo enpresa guztiak
kontsumoko arbitraje sistemari atxikitzen zaizkie. Horrela,
lasaitasun gehiago eskaintzen digute erosketan egitean;
izan ere, ezustekorik egonez gero, badakigu kontsumo
arduratsuarekiko eta kalitatezko arretarekiko konpromisoa
dutela.

Produktu bat erostean edo zerbitzu bat kontratatzean
arazorik baduzu, lehenik eta behin saltzailearekin akordio
batera iristen saiatu behar gara. Gauzak ez dira beti hain
errazak, eta beti ez da lortzen arazoa konpontzea. Hori
gertatzen denean, hurrengo urratsa erreklamazio-orria
eskatzea da. Baina bide horretatik ere arazoa konpontzen
ez bada, zer aukera geratzen zaigu? Auzibidea?

Epaiketa batera jotzea baino bizkorragoa, eraginkorragoa
eta doakoa den aukera bat dago: kontsumoko arbitrajea.
Gatazkak ebazteko bide erraza da, eta segurtasun eta
berme gehiago eskaintzen dizu erosketak egitean.

Kontsumoko arbitrajea borondatezko prozedura lotesle
eta betearazlea da. Alegia, bi alderdiak erabakia betetzera
behartuta daude, eta epai judizial baten eragin bera
baitauka.

Eranskailu laranja, aipatu bezala, erakusleihoetan edo
webguneetan ikus dezakezu, baina enpresa edo denda
bat atxikita dagoen bilatzeko aukera ere baduzu,
kontsumobide.eus webguneko bilatzailearen bidez.
Euskadiko 17.000 enpresa eta establezimendu sistema
horri atxikita daude.



Nola funtzionatzen du kontsumoko arbitrajeak?

Enpresarekin akordio batera
heltzen saiatu ondoren nahiz
erreklamazio-orria erabilia nahi
zenuena lortu ez baduzu, eta
aukera honetara iritsi bazara,
urrats hauek egin behar dituzu:

- Bete arbitraje-eskaerarako
inprimakia eta entrega ezazu
Kontsumobiden, Kontsumitzaile-
leen Informaziorako Udal
Bulego batean, pertsona
kontsumitzaileen elkarteetan
edo zuzenean arbitraje-batzorde
batean.
- Enpresa arbitraje-sistemari
atxikita badago, bi alderdien
arteko bitartekaritza-lana egiten
da, akordio batera heltzeko.
Lortzen ez bada, entzunaldi
edo bilera bat egiten da (ez da
beharrezkoa aurrez aurre izatea),
bi alderdiek arbitraje-organoaren
aurrean azal dezaten zer eskatzen
eta alegatzen duten.
- Enpresa kontsumoko arbitraje
sistemari atxikita ez badago,
une horretan atxikitzeo aukera
emango dio Kontsumobidek.

Nerea Fernandes

"Askotan, kontsumitzaileek ez dituzte beren eskubide eta betebeharrak ezagutzen"

Nerea Fernandes Kontsumobideko Erreklamazioak, Bitartekaritza eta Arbitrajea saileko arduraduna da.



Zein da zure funtzioa Kontsumobiden?

Oso zabala da; izan ere, institutuan egiten diren prozeduren arlo ezberdinak hartzen baititu barnean. Baina nire sailari eragiten dioten gaiei dagokionez, ezartzen diren irizpideak zehaztea da, hau da: zuzendaritzarekin eta erakundea osatzen duten hiru lurralde-zerbitzuekin kontsultatu ondoren, kontsumoarekin zerikusia duten gertakariei erantzun uniforme eta eguneratu bat ematea. Ez da lan erraza, eta ahalik eta modu arduratsuenean egiten ahalegintzen naiz institutua osatzen duten pertsonen laguntzarekin, guztiok helburu

bera dugulako: zerbitzu eraginkor eta erabilerraz bat eskaintzea pertsona kontsumitzaileei.

Zure ustez, zein da kontsumitzaileen ahulezia handiena erosketak egitean?

Kontsumobiden sartzen diren kontsulta eta erreklamazioetan, gehienetan hautematen dugu kontsumitzaileek ez dituztela ezagutzen kontsumoaren arloan dituzten eskubideak, ezta produktu bat erostean edo zerbitzu bat kontratatzean beren gain hartzen dituzten betebeharrak ere, eta hori ahulezia bat izan daiteke.

Egoera hori saihesteko, funtsezkoa da honako hau:

zerbait erosi edo zerbitzu bat kontratatu nahi dugun momentuan ondo ezagutzea zein diren gure eskubide eta betebeharrak. Kontratua egin ondoren eta bertan adostutakoaren jakitun izanda, kontratatu dugunaren baldintzak betetzen ez direla ikusten badugu, beste alderdiari jakinarazi behar diogu, jakinaren gainean egon dadin eta irtenbide bat bila dezan. Beste alderdiari jakinarazi ondoren akordiorik lortzen ez bada, Kontsumobidera edo beste erakunde batera jo daiteke, bitartekaritza-lana egin dezan eta alderdien arteko akordio bat lor dadin.

"Erronkarik handiena erreklamazioaren hartzaile den enpresaren ezjakintasuna da, bitartekaritza ezinezko bihurtzen baitu"

ERREKLAMAZIOAK

Telekomunikazioen eta telefono-zerbitzuen sektoreak urteak daramatza erreklamazio gehien dituzten sektoreen sailkapenaren buruan, horniduren sektorearekin batera. Zure ustez, zergatik gertatzen da hori?

Batez ere, gaur egungo egoera teknologikoaren ondorio da hori, telekomunikazioek ematen duten zerbitzua ezinbestekotzat jotzen baita pertsonen egunerokorako eta, ondorioz, zerbitzu horrekin sortzen den edozein arazo erreklamazio bihurtzen delako.

Horrez gain, funtsezko zerbitzutzat jotzen denez, pertsonak konpainiaz aldatzeko joera handiagoa dute, eta, horren eraginez, gatazka gehiago sortzen dira sektore horretan bestelako zerbitzuetan baino.

Kontsumitzaileek ba al dakite nora jo erreklamazioak egiteko? Badakite kontsumoko erakunde desberdinak bereizten?

Kasu gehienetan, badakite zer erakundetara jo dezaketen, baina ez dakiten pertsonen informazio argia eman behar zaie, eta informazio-kanpainen bidez Kontsumobidek ematen dituen zerbitzuen berri eman.

Azken finean, Kontsumobidek ematen duen zerbitzua publikoa eta guztiz doakoa da; beraz, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztiek erabil dezakete.

BITARTEKARITZA

Zertan datza bitartekaritza-prozesua?

Erreklamazioaren bi alderdien arteko bitartekotza-prozesu bat da, eta Kontsumobideren zeregina modu inpartzial batean esku hartzea da.



Kontsumitzaileak erreklamazio bat aurkezten duenean hasten da prozedura hori. Erreklamazioaren hartzaileari helarazten zaio, eta epe bat ematen zaio egokiak iruditzen zaizkion alegazioak aurkezteko. Haiak jaso ondoren, bi alderdien ikuspuntuak ikertzen dira, eta bitartekaritzari ekiten zaio. Egoera xehetasunez ulertzeko dokumentu jakinen bat behar izanez gero, eskaera formal bat egiten da, eta erreklamazioaren hartzailea behartuta dago erantzun bat ematera.

Bitartekaritza-prozeduran zehar, halaber, alderdiek aurkeztutako dokumentuak aztertzen dira.

Kontsumoari buruzko legeak urratzen direla hautematen bada, zehapen-prozedura bat hasten da.

Zer dira prozesu horretan egon ohi diren erronka handienak?

Erronka handiena erreklamazioaren hartzailea, hau da, saltzailea edo zerbitzua ematen duena zein den ez jakitea da. Batzuetan, erreklamazioaren hartzaile den enpresaren identitatea zehazten duen dokumenturik gabe aurkezten da erreklamazioa, eta horrela ezin da bitartekaritarik egin.

Horregatik, ezinbestekoa da gutxieneko dokumentu batzuk aurkeztea, hala nola faktura. Kontsumitzaileek jakin behar dute produktu bat erosten edo zerbitzu bat kontratatzen dutenean, faktura bat eman behar dietela. Gorde egin behar dute, ezinbestekoa baita eskubideak erreklamatzeko. Fakturarik gabe, ezinezkoa da bermea betetzeko eskatzea, adibidez.

Dendan fakturarik ematen ez badute, kontsumitzaileek erreklamazio-orria eskatu, eta Kontsumobiden aurkeztu behar dute.

ARBITRAJEA

Zer da arbitrajea?

Arbitrajea gatazkak ebazteko modu alternatibo bat da, Kontsumobidek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje

“Produktu bat erosten edo zerbitzu bat kontratatzen duzunean, faktura eman behar dizute. Hura gabe, ezin da erreklamaziorik egin”

Batzordearen bidez eskaintzen duena. Borondatezko prozedura horretan hiru sektoreetako kideek hartzen dute parte; alegia, administrazioa, enpresen sektorea eta kontsumoaren sektorea.

Horri esker, prozesua inpartziala izango dela eta prozedura guztiak ekitatearen eta kasu bakoitzari dagozkion eskubideen arabera ebartziko direla ziurtatzen da. Nabarmentzekoa da arbitraje-elkargoaren erabakien % 90 aho batez hartzen direla.

Duela gutxi 713/2024 Errege Dekretua argitaratu da, gatazkak ebazteko sistema alternatiboa eguneratzen eta hobetzen duena.

Zer kasutan eskatu behar dute pertsonak arbitraje bat?

Kontsumitzaileek edozer unetan eska dezakete arbitraje bat, baina kontuan hartu behar dute bi alderdiek egin nahi badute soilik egin ahalko dela prozedura. Borondatezkoa denez, arbitraje-

organoak erabakia jakinarazten duenean ematen diren arbitraje-laudoak nahitaez bete behar dituzte bi alderdiek, eta auzibidetik ere eskatu ahalko da haien betearaztea.

Gaur egun, Euskadiko 17.000 enpresa daude arbitraje-ari atxikita. Horrek esan nahi du pertsonak aukera gehiago dituztela arazoak konpontzeko metodo hori erabiltzeko.

Zer abantaila ditu arbitrajeak gatazkak ebazteko beste metodo batzuekin alderatuta?

Oso erabilgarria eta baliotsua da kontsumitzaileentzat, doakoa delako, auzibidea ez bezala. Halaber, bereziki bizkorra da; izan ere, gaur egun Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean egiten diren prozedurak 50-60 egunen buruan amaitzen baitira kasu gehienetan.

Zer ekimen daukazue pertsonak trebatzeko?

Kontsumoaren inguruko trebakuntza Kontsumobideren funtzio nagusietako bat da. Gure helburua pertsonen kontsumo arduratsuen irizpideen arabera jokatzeko da; hau da, produktuak erostean edo zerbitzuak kontratatzean dituzten eskubide eta betebeharren jakinaren gainean egotea.

Horretarako, etengabeko programa zabal bat eskaintzen dugu gure 3 trebakuntza-zentroetan (euskal hiriburu bakoitzeko, bat). Oso pertsona gazteetatik hasi eta adineko pertsonetaraino dago zuzenduta trebakuntza. Kolektibo bakoitzaren ezaugarriak kontuan hartzen dira, eta arreta berezia jartzen da kolektibo zaurgarrietan. Askotariko gai eta formatuak aukera daitezke, beharren arabera.


Trebakuntza hori kontsumoaren sektoreko profesionaleri eta eragile ekonomikoeri ere eskaintzen diegu, gatazkak saihestu eta harreman komertzial egokiak lortzeko.


Gainera, trebakuntzarako baliabide gehiago daukagu webgunean.

Nola jarri harremanetan Kontsumobiderekkin

 www.kontsumobide.eus

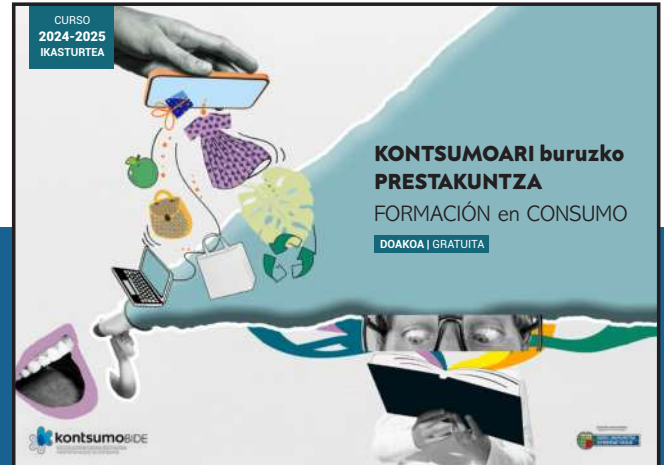
 kontsumobide@kontsumobide.eus

 900 84 01 20

 Oficinas territoriales en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia
(Direcciones en la última página de la revista)

Formatu berriekin hasi dugu ikasturtea

Kontsumoko trebakuntza-zentroetako eskaintza zabaldu egin dugu 2024-2025 ikasturterako, gai eta formatu desberdinekin.



Kontsumobideren trebakuntza-zentroetan urtez urte sendotzen ari den trebakuntza bat eskaintzen dugu, biztanleen artean arrakasta handia duena. Urtero ikastetxe, elkarte edo enpresa desberdinetako 35.000 pertsona baino gehiago jasotzen ditugu. Ezagutzen duzu?

Programa honen bidez, kontsumoaren inguruko trebakuntza sustatzen dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileek kontsumo kontziente, arduratsu eta jasangarriaren irizpideen arabera joka dezaten. Publiko guztietara zuzentzen gara (nerabeak, gazteak, helduak eta adinekoak), eta bereziki azpimarratzen ditugu heziketaren etapa desberdinak.

Irailan, gai berriak:

- **Jokoak eta jostailuak:** Funtsezkoak dira ikaskuntzarako eta garapenerako. Ezagutu etiketak eta segurtasun-gidalerroak. Aukeratu egokiena eta ez zaitetz arriskatu.
- **Iruzurgilea** Ikasi dokumentu ofizialak irakurtzen eta erabili zure iaiotasuna kasua ebazteko.
- **Ibilgailua:** Alokairua eta erosketa, konponketak, erregaia hartzean dituzun eskubideak... Ulertzen lagunduko dizugu.
- **Enpresa eta Kontsumobide:** Ezagutu kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- **Kontsumitzaileen estatutua:** Ezagutu berritasunak.

Urtarriletik aurrera:

- **Debekatutako publizitatea:** Badakizu legez kanpokoa edo erasokorra den publizitatea hautematen? Badakizu zer babes-mekanismo daukazun eskura?
- **Sakatu hau:** Egunero norabide anitzeko kanal ireki ugarirekin jarduten dugu interakzioan. Ikasi arriskuak identifikatzen eta murrizten.
- **Aseguruak:** Zer motatako aseguruak daude? Zein komeni zait kontratatzea?
- **Ekonomia zirkularra:** Kontsumitzeko dugun modua aldatu egin behar da. Horregatik, gaur egun gailentzen den kontsumo-eredua aldatzeko alternatiba jasangarriak ezagutzera gonbidatzen zaitugu.

KONTSUMOKO 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

Garbigailua edo ordenagailua hondatu zaizu?

Konpontzeko eskubidea daukazu

Apirilean, Europako Parlamentuak kontsumitzaileek produktuak konpontzeko duten eskubidea indartzeko zuzentarau bat onartu zuen. Helburua produktuak merkeago konpontzea ahalbidetuta hondakinak gutxitzea da.



Arau hori ez da berehala indarrean jartzen; estatuek 24 hilabete dituzte legeria nazionalen txertatzeko. Indarrean jartzen denean, fabrikatzaileek konponketa-zerbitzu egoki eta errentagarriak eskainiko dituztela eta kontsumitzaileei produktuak konpontzeko eskubidearen berri emango dietela bermatuko da.

Informazio argia

Konponketak errazteko, enpresa fabrikatzaileek beren produktuak konpontzeko moduari buruzko informazio argia eta erabilerraza eman behar dute. Askotan matxurak txikiak eta konpontzeko errazak dira, baina konpontzen ez badakigu, Interneten tutorialak bilatzera edo etxean egin daitekeen zerbaiten truke asko kobratuko diguten zerbitzu teknikoetara deitzera behartuta gaude. Produktuak konpontzeko eskuliburuak eta informazioa eskura baditugu, hondatu zaiguna konpontzeko saiakera behintzat egin ahal izango dugu. Horrela, gauzak konpontzen ikastea eta norberak konpontzea sustatzen da. Ez badugu lortzen? Hortxe dugu zerbitzu teknikoa (gainera, inguruko konponketa-tailerrei buruzko informazioa ere eman beharko digute).

Horrez gain, enpresa fabrikatzaileek ordezeko piezak eduki beharko dituzte, 10 urtez produktu elektronikoen kasuan eta 7 urtez etxetresna

elektrikoen kasuan. Horri esker, ez dugu aparatu osoa bota beharko pieza txiki bat falta zaigulako.

Ingurumenaren babesa

Araudi honen helburua ingurumen-inpaktua murriztea da. Tradizioz, gure eredu ekonomikoak egitura lineal bati jarraitu dio: erazi, ekoitzi eta bota. Eredu hori oso erasokorra da ingurumenarekiko, hornidura-iturburuak ahitzen direlako, materialak nahiz energetikoak, eta hondakin elektroniko mordoak sortzen delako. Konponketak ahalbidetzen eta sustatzen badira, ekonomia zirkularren parte izango gara: produktuen balio-bizitza luzatzen da, hondakinak murrizten dira eta baliabide natural gutxiago erabili behar dira produktu berriak fabrikatzeko.

Produktu guztiak konpondu eta eguneratu ahal izatea eta bizitza bat baino gehiago eduki ditzaketen materialekin osatuta egotea lor dezakegu, hondakin gutxiago sortzeko. Gainera, sortzen diren hondakinak material berrerabilgarri osatuta daudenez, prozesua zerotik hasi gabe berriro fabrika daitezke. Horrela, enpresek ekoizten jarraituko dute, naturaren baliabideak erazteko dirua gastatu beharrik gabe. Prozesu horrekin, CO2 gutxiago isurtzen da atmosferara, eta klima-aldaketaren eragina moteltzen da.



Akademiak



Internet bidez kontratu bat sinatu dut akademia pribatu batekin. Materiala eta programazio osoa iritsi zaidanean, ez zen espero nuena, baina orain ez dakit atzera egiteko eta kontratua bertan behera uzteko eskubidea dudan ala ez. Posible da?

Internet bidez zerbitzu bat kontratatzen duzunean, gehienez ere 14 egun natural daukazu atzera egiteko, kontratua sinatzen denetik edo ikasmateriala jasotzen duzun egunetik, kasuaren arabera. Eskubide horrek zigorrik gabe eta erabakia justifikatu beharrik gabe kontratua bertan behera uzteko aukera ematen dizu.

Hala eta guztiz ere, posta ziurtatuaren bidez kontratua bertan behera utzi dela jakinaraztea gomendatzen dugu. Gainera, etxean material fisikoa jaso baduzu, itzuli egin behar duzu.

Zentro pribatutik erantzunik jasotzen ez baduzu edo haien erantzuna gogoko ez baduzu, erreklamazio bat aurkez dezakezu Kontsumobiden.

Dei faltsuak



Banku-kontutik dirua lapurtu didate. Konturatu gabe, nire datuak eman ditut telefonoz, nire entitatek deitzen ari zirela pentsatuz. Deia, ordea, faltsua zen. Nola erreklama dezaket?

Lehenik, jakinarazi zure entitateari zer gertatu den. Ondoren, blokeatu kontuarekin lotutako txartelak eta salatu gertatutakoa polizian. Azkenik, erreklamatu kontuari dagokion entitateari. Ziurrenik, salaketaren kopia bat eskatuko dizute.

Litekeena da dirurik itzuli nahi ez izatea, datu pertsonalak segurtasunez babestea zure ardura delako. Kasu horretan, auzitegi batek izango du azken hitza.

Online erosketak



Ordenagailu eramangarri bat erosi dut Internet bidez, eta sistema eragilea instalatu dudanean (ez zekarrelako), konturatu naiz wifia ez dabilela. 14 eguneko epea igaro ez denez, dirua itzultzeko edo produktua aldatzeko eska dezaket laguntza teknikoko zerbitzuak hura berrikusi behar izan gabe?

Ordenagailua Internet bidez erosi baduzu eta 14 eguneko epea igaro ez bada, atzera egiteko eskubideaz balia zaitezke. Kontuan izan agian bidalketa-gastuak ordaindu beharko dituzula.

Ordenagailua pertsonalizatuta badago, ezingo zara baliatu eskubide horretaz.

SMISHING



SMS bat bidalita egiten diren erasoak



"Gaur iritsiko da paketea zure helbidera; egin haren jarraipena esteka honetan: xxxx"



Iruzur mezuak

- Esteka bat sakatzeko eskatzen du.
- QR kode nahiz esteka baten bidez fitxategi erantsiak edo aplikazioak deskargatzeko eskatzen du.
- Ortografia, gramatika eta esamolde okerrak.

Zalantzarik izanez gero, jarri bide ofizialen bidez harremanetan mezua bidali dizun enpresa edo entitatearekin, benetan haiek bidali dutela ziurtatzeko.

AHOLKUAK



Ez ireki inoiz igorle desezagunen mezurik, ezabatu zuzenean.



Zure datu pertsonalak webgune seguruetan sartu bakarrik.



Ez klikatu inoiz inongo estekatan, hori adierazten badizute ere.



SMSa jatorri ezagunekoa izan arren, kontuz, iruzurrezkoa izan daiteke.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Rekalde zumarkalea 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Done Jakue 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 900 84 01 20

www.kontsumobide.eus

