

Kontsumo

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN

Gida

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN

Gida

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen gida. - 2. argit., 1. berrinp. - Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2007

p. ; cm.

Port. y texto contrapuesto en castellano: Guía de la persona consumidora y usuaria

1. Consumo-Obras de divulgación. I. Euskadi. Departamento de Industria, Comercio y Turismo. II. Título (castellano)
339.133(035)

Argitaraldia: 1.a, 2005eko martxoa
2.a, 2005eko abendua

Berrinprimaketa: 1.a, 2007ko azaroa

Ale-kopurua: 3.000

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Diseinua: ARGIA Servicios Gráficos, S.L.
Pablo de Alzola, 2-4.º dcha. - 48012 Bilbao

Inprimaketa: Estudios Gráficos ZURE, S.A.

Lege gordailua: BI-3332-07

- Liburu honen helburua informazioa zabaltzea da. Liburuaren edukiak ez dauka balio juridiko loteslerik.
- Gida honetako datuak 2005eko abenduan eguneratu dira.
- Liburu honetako orriak paper birziklatuzkoak dira.
- Argitalpen hau doan banatzekoa da. Debekatuta dago saltzea.

Aurkezpena

Erosketa bat egiten dugunean, edo zerbitzu bat baliatzen dugunean, arau jakinak dituen kontsumo-ekintza bat abiarazten dugu. Arlo horretako legedia oso zabala da eta ez da beti erraza izaten hainbat gauza jakitea, hala nola, gure esku-bideak zeintzuk diren, artikuluren bat erosi aurretik edo zerbitzu bat kontratatu aurretik zer jakin behar dugun, erosketaren bat formalizatu ondoren zer eman behar diguten, edo arazorik izatekotan, zein bidetik egin dezakegun erreklamazioa.

Konplexutasun horien guztien jakitun izaki, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritzak lehenetsuna eman dio informazioari, kontsumitzaile eta erabiltzaile guztiek beren eskubideak behar bezala baliatu ahal izan ditzaten kontsumo-ekintza guztietan, dela ogia erostean, dela etxebizitza bat erostean.

Informazio-politika horretan barne hartzen da gida eguneratu honen argitalpena; mailegu bat eskatu behar dugunean, auto bat edo etxetresna elektrikoren bat erosi behar dugunean, edo argindar-zerbitzua kontratatzean, esaterako, sortzen zaizkigun zalantzei erantzun ahal izateko tresna erabilgarria izan nahi du gida honek. Horretaz gain, kontsumoarekin lotutako arazoak saihesteko hainbat aholku ere ematen ditugu, erreklamazioak egiteko dauden bitartekoek gaineko informazioa, eta laguntza behar dugunean lagungarri izan dakizkigukeen helbideak ere sartu ditugu.

Hori guztia datu eguneratuekin, izan ere, etengabe aldatzen ari den arloa baita kontsumoa, eta arlo horretako legedia ere aurreratzen ari da, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta behar ditugun bitartekoak eskaintzen dizkigutenen arteko elkarreagin handiagoa lortzearen. Helburu hori lortzen laguntzeko aurrerapauso bat gehiago egin nahi dugu gida honekin, ondasunen eta zerbitzuen merkatuan modu arduratsuan eta seguruan sartu ahal izateko tresna baliagarria izanik.

Ana Aguirre Zurutuza

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailburua

Aurkibidea

Orrialdea

1. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak	7
1.1. Definizioa	8
1.2. Oinarriko eskubideak	8
1.3. Europar batasuna, eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak	11
2. Gure eskubideak defendatzeko bideak	12
2.1. Non jaso informazioa	13
2.2. Erreklamatzeko moduak	14
3. Elikagaiak	20
3.1. Etiketatua	21
3.2. Frutak, berdurak eta barazkiak	29
3.3. Arrautzak	30
3.4. Okela eta okelaren eratorriak	32
3.5. Ogia eta opilak	35
3.6. Arraina	36
3.7. Esnea eta esnekiak	39
3.8. Olioaren etiketatua	40
3.9. Ontziratutako produktuak	41
3.10. Hozketa	42
3.11. Izozkiak	43
3.12. Nola ekidin eta konpondu arazoak	44
4. Ehunak eta oinetakoak	47
4.1. Ehunak	48
4.2. Oinetakoak	50
4.3. Etiketatu ekologikoa	52
4.4. Arazoak saihesteko eta konpontzeko	52
5. Dendak	54
5.1. Orokorrean	55
5.2. Salmentak sustatzeko ekintzak	57
5.3. Salmenta bereziak	59
5.4. Nola ekidin eta konpondu arazoak	61
6. Tindategiak	62
6.1. Tindategien zerbitzuen araudia	63
6.2. Nola ekidin eta konpondu arazoak	63
7. Uraren, argindarraren eta gasaren hornidura	65
7.1. Energia-sektorearen liberalizazioa (argindarra eta gasa)	66
7.2. Argindarra	68
7.3. Gasa	69
7.4. Ura	70
7.5. Nola ekidin eta konpondu arazoak	71

8. Telefonía eta Internet	73
8.1. Telefonía finkoa eta mugikorra	74
8.2. Internet	79
9. Kontsumoa eta ingurumena	85
9.1. Ingurumenarekiko gure konpromisoa	86
9.2. Ingurumena errespetatzen duten produktuak	89
9.3. Nola ekidin eta konpondu arazoak	91
10. Bidaia-arien garraioa	92
10.1. Autobusa eta trená	93
10.2. Taxia	95
10.3. Hegazkina	96
10.4. Nola ekidin eta konpondu arazoak	100
11. Bidaia konbinatuak	103
11.1. Bidaia konbinatuei buruzko araudia	104
11.2. Nola ekidin eta konpondu arazoak	109
12. Aseguruak	110
12.1. Oinarrizko kontzeptuak	111
12.2. Aseguruak kontratatzeke dokumentuak	114
12.3. Nola ekidin eta konpondu arazoak	116
13. Banku-zerbitzuak	119
13.1. Hipoteka-mailleguak	120
13.2. Kontsumorako mailleguak	123
13.3. Gehiegi zorpetzea	123
13.4. Bankuko kontuak	124
13.5. Txartelak	125
13.6. Eperako gordailuak	126
13.7. Inbertsio-fondoak	126
13.8. Pentsio-aurrezpena	128
13.9. Nola ekidin eta konpondu arazoak	129
14. Etxebizitza	132
14.1. Etxebizitza erostea	133
14.2. Etxebizitza alokairuan hartzea	138
14.3. Nola ekidin eta konpondu arazoak	142
15. Laguntza teknikoko zerbitzuak	145
15.1. Laguntza teknikoko zerbitzuen araudia	146
15.2. Nola ekidin eta konpondu arazoak	149
16. Etxez-etxeko zerbitzuak	150
16.1. Etxez etxeko zerbitzuen araudia	151
16.2. Nola ekidin eta konpondu arazoak	152
17. Autoak	154
17.1. Autoa erostea	155
17.2. Autoa alokatzea	158
17.3. Autoa konpontzea	159
17.4. Nola ekidin eta konpondu arazoak	161
18. Publizitatea	163
18.1. Publizitatearen kontzeptua eta bideak	164
18.2. Legez kontrako publizitatea	164
18.3. Publizitate-motak	166
18.4. Nola ekidin eta konpondu arazoak	167
19. Helbide erabilgarriak	171

1

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak



1.1. DEFINIZIOA

1.2. OINARRIZKO ESKUBIDEAK

- 1.2.1. Osasunerako eta segurtasunerako eskubidea
- 1.2.2. Gizarte eta ekonomia arloko interesak babesteko eskubidea
- 1.2.3. Babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea
- 1.2.4. Informazioa jasotzeko eskubidea
- 1.2.5. Kontsumo-arloko heziketarako eta prestakuntzarako eskubidea
- 1.2.6. Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetzarako eskubidea
- 1.2.7. Hizkuntza-eskubideak

1.3. EUOPAR BATASUNA, ETA KONTSUMITZAILEAK ETA ERABILTZAILEAK

1.1. DEFINIZIOA

Gure eskubideak babesten dituen legediaren arabera, honako hauek dira kontsumitzaile eta erabiltzaile: azken hartzaile izanik, ondasun higigarriak edo higiezinak, produktuak edo zerbitzuak erosten, erabiltzen edo baliatzen dituzten pertsona fisikoak edo juridikoak, edozein herrialdetakoak edo edozein herrialdetan bizi direnak, betiere hornitzailea enpresa profesional bat edo Administrazioa bera izanik, zuzenbide pribatuko erregimenean produktuak hornitzen edo zerbitzuak eskaintzen dituenean.

Azken batean, honako hauek izan gaitzke:

- **Kontsumitzailea**, produktu bat erosten badugu (esate baterako, gosaltzeko galleta-kaxa bat erostea)
- **Erabiltzailea**, zerbitzu bat erabiltzen badugu (adibidez, lanera joateko autobusa hartzea)

Produktzio, merkaturatze edo zerbitzu-eskaintza prozesu batean txertatzen baldin badugu produktua edo zerbitzua, kasu horretan ez gara ez kontsumitzaile, ez erabiltzaile.

1.2. OINARRIZKO ESKUBIDEAK

Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun oinarrizko eskubideak Eusko Legebiltzarrean onartutako abenduaren 22ko 6/2003 LEGEA n jaso dira, **KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUAN** (2003-12-30 EHAA), alegia. Gure eskubideen **babeserako, defentsarako eta sustapenerako** oinarrizko esparrua osatzen du Estatutu berri horrek. Egungo ekonomia eta gizarte arloko egoerari egokitutako tresna eraginkorra da, Europar Batasuneko kontsumo-politikan, garapen teknologikoan eta merkatuen globalizazioan txertatuta dagoena.

Uko egin ezinezko eskubideak dira, eta eskubide horiek aplikatuz kanpo geratzeko helburuarekin egiten diren itun guztiak baliogabeak izango dira.

Eskubide horiek honako egoera hauetan **BABESTUKO dira LEHENTASUNEZ**:

- a) Erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuekin edo zerbitzuekin zuzeneko lotura badute.
- b) Banaka zein talde gisa desabantaila, mendekotasun edo babesgabetasun egoeran egonik babes berezia behar duten gizataldeei eragiten dietenean.

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun **oinarrizko eskubideak** honako hauek dira:

- Osasunerako eta segurtasunerako eskubidea.
- Gizarte eta ekonomia arloko interesak babesteko eskubidea.
- Babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea.
- Informazioa jasotzeko eskubidea.
- Kontsumo-arloan, hezkuntzarako eta prestakuntzarako eskubidea.
- Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetzarako eskubidea.
- Hizkuntza-eskubideak.

1.2.1. Osasunerako eta segurtasunerako eskubidea

Produktuak eta zerbitzuak **ez dira arriskutsuak izango gure osasunerako eta segurtasunerako, ezta ingurumenerako ere**, erabilerako baldintza arruntetan edo aurreikus daitezkeen baldintzetan onartuak diren arriskuak alde batera utzita.

Arrisku horien berri eman behar digute aldez aurretik, argi eta garbi, eta baliabide egokien bitartez.

1.2.2. Gizarte eta ekonomia arloko interesak babesteko eskubidea

Indarreko legediari jarraiki, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek honako hauetarako eskubidea dugu, arlo horiei dagokienez:

- Erosketaren **faktura** eman diezaguten.
- Aldez aurretik **aurrekontua** jasotzeko.
- Ondasun bat ematen dugunean konpontzeko edo frogatzeko, gordailua egin izanaren froga-agiria jasotzeko.
- Ondasun iraunkorrei dagokienez, **berme-agiria eta jarraibideen eskuliburuak** eman diezazkiguten.
- Establezimendu guztietan **erreklamazio-orriak** izan ditzaten.
- **Prezioak eta tarifak** jendaurrean eta agerian ikusgai egoteko.
- Etengabe egitekoak diren zerbitzu publikoen hornidura etetea **aldez aurretik jakinaraz** diezaguten.
- **Legez kontrako publizitatea debekatzeko.**
- **Gehiegizko klausulak** kontratazioko baldintza orokorretatik **kentzeko.**
- Ordezko piezak egongo direla edo **zerbitzu tekniko egokia bermatzen ez bada**, produktu horiek merkaturatzea **debekatzeko.**
- **Hautatzeko askatasuna murrizten** duten salmenta-metodoak kentzeko.
- Prezioan, pisuan edo neurrian **zehaztasunik eza** eragiten duten ekintzak **debekatzeko.**

1.2.3. Babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea

Babes juridiko eraginkorra jasotzeko eskubidea dugu, ondasunak eta zerbitzuak erostean edo erabiltzean har ditzakegun **kalteak konpontzeari eta kalte-galeren ordaina hartzeari** dagokionez.

EAEko saltoki, zerbitzu eta jarduera profesional guztiek **erreklamazio-orriak** izan beharko dituzte gure eskueran.

Administrazio publikoek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin lankidetzan, kontsumoaren gaineko gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistema gisa, **bitartekaritza eta arbitrajea** sustatuko dituzte.

1.2.4. Informazioa jasotzeko eskubidea

Informazio **egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria** jasotzeko eskubidea dugu, eskura jartzen dizkiguten ondasunen eta zerbitzuen ezaugarri nagusiei dagokienez; era horretan, hautaketa jakinaren gainean eta arrazoizko eran egin ahal izan dezagun, eta ondasunak eta zerbitzuak segurtasunez eta gogobetetasunez erabil ditzagun.

EAen **informazio-bulegoak** daude; bulego horiek titulartasun publikokoak edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten menpekoak izan daitezke.

Kontsumitzailearen Europako zentroaren bitartez, kontsumoko gaietan Europako informazioa eskura dezakegu, Europar Batasunean transakzioak egitean laguntza izateko.

1.2.5. Kontsumo-arloko heziketarako eta prestakuntzarako eskubidea

Eskubide horren bitartez, honako hauek egin ahal izango ditugu:

- Pertsonaren prestakuntza osoa garatzea eta **kontsumo arduratsua** bultzatzea.
- **Gure eskubideak** zein diren eta eskubideez nola baliatu jakitea.
- Ondasunak eta zerbitzuak erabiltzeak eta kontsumitzeak dakartzan **arriskuen** berri izatea.
- Kontsumitzeko gure jarraibideak egokitzea, baliabideak arrazoizko eran erabiltzera jotzeko, **ingurumena zaintzeko eta garapen jasangarria** lortzearren.

1.2.6. Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetzarako eskubidea

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen **elkarteak** dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak aldezteko unean ordezkaritza eskaintzeko eta parte-hartzeko bideak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide edo interesek eraginik izan dezaketela ikusten den arlo publiko guztietan partaidetza izango dute elkarte horiek.

1.2.7. Hizkuntza-eskubideak

Honako eskubide hauek aitortzen dira:

- Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa **euskaraz eta gaztelaniaz** jasotzekoa.
- Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legearen II. Tituluko VII. kapituluan jasotako eskubide horiek arian-arian ezartzea arautuko du Eusko Jaurlaritzak.

1.3. EUROPAR BATASUNA, ETA KONTSUMITZAILEAK ETA ERABILTZAILEAK

Europar Batasuna (EB) 25 herrialdek osatzen dute: Alemania, Austria, Belgika, Zipre, Danimarka, Eslovakia, Eslovenia, Espainia, Estonia, Finlandia, Frantzia, Grezia, Hungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxenburgo, Malta, Herbehereak, Polonia, Portugal, Erresuma Batua, Txekiar Errepublikak eta Suedia.

Europar Batasunean garatzen diren politikak Europako Kontseiluaren, Europako Legebiltzarraren eta Batzordearen erabakietan oinarritzen dira.

Europako Batzordeak, hain zuzen, independentzia handia du berari dagozkion esku-duntzak gauzatzeko, interes komunitarioan oinarrituta, eta ezein Estatu-kideren ezein aginduren eraginpean egon gabe. Batzordearen barruan, **Osasunerako eta Kontsumitzaileen Babeserako Zuzendaritza Nagusia** dago; Zuzendaritza horren helburu nagusia honako hau da: kontsumitzaileen osasunak, segurtasunak eta interes ekonomikoek, eta osasun publikoak babes-maila handia izango dutela bermatzea.

Helburu orokor hori lortzeari begira, lege-arloko eta bestelako neurriak hartu dira, elkarri lotuak dauden hiru eremu politikotan: kontsumitzaileen politika, osasun publikoa eta elikadura-segurtasuna. (Iturria: <http://europa.eu.int>).

2

Gure eskubideak defendatzeko bideak



2.1. NON JASO INFORMAZIOA

- 2.1.1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio-bulegoetan
- 2.1.2. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan

2.2. ERREKLAMATZEKO MODUAK

- 2.2.1. Erreklamazio administratiboa
- 2.2.2. Kontsumoko arbitraje-sistema
- 2.2.3. Auzibidea

2.1. NON JASO INFORMAZIOA

Arazorik ez izateko modurik onena honako hau da: produktu bat kontsumitu edo zerbitzu bat erabili aurretik, gure eskubideen eta betebeharren berri izatea. Horretarako, **Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak, KIUBak** (kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoak) eta **Kontsumitzaileen Elkarteak** ditugu.

Aldez aurreko informazioa lortzeko eta goiko erakunde horiekin harremanetan jartzeko, kontsumitzailearen arretarako 900 600 500 telefono-zenbakira dei dezakegu; deia doakoa da.

2.1.1. Kontsumitzaileen eta erabiltzailearen informazio-bulegoetan

Bulego horiek udalen menpekoak edo udalek sortutako entitateen menpekoak izan daitezke.

Eginkizunak :

- a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa, laguntza eta orientabidea ematea, beren eskubideak era egokian balia ditzaten, eta, orobat, kontsumo-arloko erreklamazioetan bitartekaritza-lanak egitea, dagokien lurralde-eremuaren barruan.
- b) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen salaketak jasotzea, erregistratzea eta jaso izana aditzera ematea, salaketa horiek dagozkien erakundeei edo organoei bidaltzea, eta haien jarraipena egitea interesdunak behar bezala informatu ahal izateko gero.
- c) Alderdi interesdunek eskatuta, irizpena emateko eskaera aurkeztea dagokion organoari eta, eskaera horrekin batera, gai horren gaineko informazio guztia zehatz-mehatz ematea.
- d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkatuan eskura jartzen zaizkien produktuen edo zerbitzuen erregistroari eta baimenari buruzko datuak ematea, baita, arrisku-tsuak izan daitezkeelako, etenaldian, kenduta edo debekatuta dauden produktuei buruzko datuak ere; eta orobat, erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuen prezioen eta baldintzen araupetzeari buruzko informazioa ematea.
- e) Kontsumoko gaiei buruzko agiri teknikoak eta juridikoak izatea.
- f) Kontsumoko Arbitraje Batzorderik ez dagoen udalerrietan, interesdunek eskaturik, arbitraje-eskaera aurkeztea Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

2.1.2. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuak dira, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babestu eta defendatzea helburu izanik.

Eginkizunak:

- a) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, oro har edo produktu edo zerbitzu zehatzei dagokienez.
- b) Kontsumitzaileen banakako edo taldeko interesak defendatzea. Elkarre nagusietan aholkularitza juridikoko zerbitzu espezializatuak izaten dira, gatazkak bitartekaritzaren bidez konpontzen saiatzeko, gaiaren arabera eskuduna den Administrazio Publikoaren aurrean dagozkion ekintzak gauzatu edo kontsumoko arbitraje-bidera nahiz Justizia Epaitegietara joz.

Aitortutako eskubideak:

1. Administrazio Publikoek entzunak izatea eta kontsulta egitea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzenean eragiten dieten lege-xedapenak lantzen direnean.
2. Sustatzen dituzten zehapeneko administrazio-prozeduretan interesatu gisa agertzea.
3. Bazkideak, elkarre eta, oro har, kontsumitzaileen interes kolektiboak babesteko egin beharreko egintza judizialak zein judizialak ez direnak egitea.
4. Gatazkak konpontzeko sistemak sustatzea.

Autonomiako, estatuko, Europar Batasuneko eta nazioarteko eremuan elkarre eta federazioak osa ditzakete, eta beste Autonomia Erkidegoetan edo beste herrialdeetan sortutako arazoak ere konpon ditzakete.

Elkartzea oso gomendagarria da, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun eskubideak eta interesak defendatzeko ezinbesteko bitartekoak baitira elkarre.

2.2. ERREKLAMATZEKO MODUAK

Produkturen bat erostean edo zerbitzuren bat kontratatzean arazorik izanez gero, lehenik eta behin gure eskubideak zeintzuk diren jakin behar dugu, eta eskubideen berri izan ondoren, produktua erositako establezimenduan edo zerbitzua eskaini zigunaren aurrean zuzenean aurkeztu gure kexa eta eskaera, **abeniko akordioa** lortzen saiatzeko. Adostasunik lortu ezean, **erreklamazioa idatziz** errepikatzea komeni da, jasota gera dadin.

Hori gutzia eginda ere, arazoa behar bezala konpondu ez bada, honako aukera hauek ditugu:

1. Administrazioaren edo besteren baten **bitartekaritzaren** bitartez, berriz ere abeniko akordio bat lortzen saiatzea. Gatazkan dauden aldean jarrerak elkarri gerturazten ahaleginduko da bitartekoa, desadostasuna bukatutzat ematea ahalbidetuko duen akordioa lortu arte.
2. **Kontsumoko Arbitraje Sistemara** jotzea.
3. **Justizia Auzitegietara** jotzea.

Hiru aukera horietako bakoitza balia dezakegu bai geure kabuz, baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Elkarte baten bidez ere. Elkarteren baten zerbitzuaren laguntza izatea mesedegarria da beti, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun banakako eta taldeko interesak defendatzen duten eskarmentuarengatik eta ezagutzarengatik.

Nolanahi ere, kexa edo erreklamazioa eragin duen gertakaria izan denetik, hobe da lehenbailehen abiaraztea gure eskubideak defendatzeko bidea.

2.2.1. Erreklamazio administratiboa

Erreklamazioa jarri diogun enpresa edo laguna **zigor** dezake Administrazioak administrazio-arauren bat urratzen baldin bada, betiere dagokion prozedura bete ostean. Hala ere, kaltetuek jasandako kalte-galeren ordaina ezin du, inolaz ere, administrazioaren bidetik eskatu Administrazioak; emaitza hori lortzeko bideak honako hauek dira: ados jartzea, arbitraje-bidea edo auzibidea.

Oro har, administrazioaren bidetik erreklamazioa jarri ahal izateko, lehenbailehen idazki bat aurkeztu behar da, arazoa eta erreklamazioaren arrazoa zein den argi eta garbi azalduz, eta gordeta ditugun **frogagiri eta dokumentu** guztiak (froga gisa erabil daitezkeenak) erantsiz. Erreklamazioa egiteko idazki berezi bat idatz dezakegu, edo ahal izanez gero, erreklamazio-orria beteko dugu. Erreklamazio-orria betetzea askoz errazagoa eta gomendagarriagoa da.

EAE n ondasunak merkaturatzen edo zerbitzuak eskaintzen dituzten guztiek (pertsonek nahiz juridikoek izan) legeak ezarritako ereduaren arabera erreklamazio-orriak izan behar dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura.

Erreklamazio-orri bat eskatzen dugunean, eskatzen dugun tokian bertan edo bezereki informazioa edo arreta emateko guretzat identifikatutako lekuan eman behar digute, gertakariak izan diren tokitik urrun dauden bulegotara edo guretzara joan behar izan gabe. Toki horretan erreklamazio-orriak ez badute, edo ez badigute ematen, egokien irizten diogun bidetik aurkez dezakegu erreklamazioa, erreklamazio-orriak ez dutela edo ez digutela eman nahi izan adierazita; erreklamazio-orriak ez izatea edo eman nahi ez izatea isunarekin zigortzen ditu Administrazioak.

ERREKLAMAZIO-ORRIETAN 3 KOPIA izaten dira, eta batetik bestera kalkatu egiten da idatzitakoa:

- Kopia **zuria**: Originala, erreklamazioaren zenbait alderdi argitzeko baliagarri izan daitezkeen dokumentazio guztiarekin batera bidali behar dena KIUB batera edo Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulego batera. Era berean, kopia zuriarekin kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Elkarte batera joan gaitzake, handik dagokion tokira bidera dezaten.
- Kopia **berdea**: Egindako erreklamazioaren frogagiria izango da guretzat, eta guk hartu behar dugu.
- Kopia **arrosa**: Merkataritari edo zerbitzua eskaini digunari emango diogu.

Erreklamazio-orria betetzean, gure izen-abizenak, helbidea, NAN-zenbakia eta inprimakian agertzen diren gainerako datuak idatziko ditugu. Nolanahi ere, kexa eragin duten gertakariak oso garbi azaldu behar dira, eta erreklamazioa egiten den eguna ere bai. Orria bete ondoren, merkatariek edo zerbitzua eskaini digunak nahi duena idatz dezake erreklamazio-orri horretan bertan, horretarako dagoen tokian.

Erreklamazioa jasotzen duenetik kontaktzen hasita 15 laneguneko epean, hartu izana adieraziko du kontsumo-gaietan eskuduna den agintariak eta erreklamaturako establezimendura igorriko du, alegazioak egiteko eta nahi dituen frogak aurkezteko 10 laneguneko epea duela jakinaraziz.

2.2.2. Kontsumoko arbitraje-sistema

Kontsumoko arbitraje sistema **epaitegitik kanpoko** sistema da, kontsumitzaile edo erabiltzaile baten eta merkataria edo zerbitzu-emaile baten artean sor daitezkeen desadostasunak modu errazean konpontzeko aukera ematen duena.

EZAUGARRIAK

- Sistema **azkarra** da, Arbitro Talde bat izendatzen denetik gehienez **4 hilabeteko** epean eman behar baita ebazpena.
- Sistema eraginkorra da, laudo izeneko arbitraje-erabaki baten bidez konpontzen baitira eztabaidak, auzibidera jo behar izan gabe.
- Sistema **merkea** da, doakoa baita aldeentzat, adituen azterketak egin behar izaten diren hainbat kasutan izan ezik.
- Sistema **boluntarioa** da, bi aldeak libreki atxikitzen baitzaizkio sistema horri, erabakiari lotetsita geratzeko.
- Sistema **betearazlea** da, laudoak nahitaez aplikatu beharrekoak baitira.

BEREIZGARRIA

Enpresaburua edo profesionala kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitzen bazaio, bereizgarri ofizial hori jarri ahal izango du; ohiko moduan eskaintzen dituen zerbitzuei erantsitako bermearen eskaintza adierazten du bereizgarri horrek eta kontsumitzailearekin edo erabiltzailearekin gatazkarik sortzekotan, gatazka hori konpontzeko Kontsumoko Arbitraje Sistemara jotzeko konpromisoa hartzen duela.

Arbitraje-sistemari atxikitako enpresarekin sor daitezkeen desadostasunak azkar konponduko diren bermea ematen digu ikur horrek.

KANPO UTZITAKO GAIAK

- Kontsumoaren eremuan barne hartzen ez diren gaiak. Esate baterako, laneko edo familiako kontuak.



- Alde batetik kontsumitzailea edo erabiltzailea, eta bestetik ondasun bat edo zerbitzu bat produzitzen edo merkaturatzen duena egongo dira, enpresa edo profesional arloko jardueraren eremuan; elementu horietakoren batek ez badu esku hartzen, ez da Kontsumoko Arbitraje Sistemari dagokion gaia. Adibidez, partikular batek beste partikular bati auto bat erostean (jarduera horretan modu profesionalean aritzen ez direnean) sor daitezkeen arazoak ez dira kontsumoko arbitrajearen kontua.
- Epailak erabaki irmoa eta behin betikoa eman duen gaia, betearaztearen inguruko alderdiak izan ezik.
- Aldeek erabaki-ahalmenik ez duten gaiak edo legez ukaezinak diren eskubideak.
- Legeari jarraiki, haien kabuz jardun ezin dutenen ordezkari eta defendatzaile, Fiskaltzak esku hartu beharreko gaiak.
- Intoxikazioen bat, lesioen bat edo heriotza tarteko direnean, edo arrazoizko delitu-arrastoak daudenean.

BIDERATZEA

Arbitraje-eskaera pertsonalki edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten bidez aurkez daiteke, dagokion **kontsumoko arbitraje-batzordean**.

Eskaera jaso eta onartu ondoren, Arbitraje Batzordeak bideratu egingo du eskaera hori, erreklamaturako enpresari edo dendari jakinarazita:

- Erreklamaturako enpresa edo denda arbitraje-sistemari **atxikia ez badago**, 15 eguneko epea izango du erreklamazioa onartzeko edo atzera botatzeko; arbitraje-bidea ez badu onartzen edo epe horretan erantzuten ez badu, prozedura artxibatu egingo da, eta auzibidera jotzeko aukera soilik geratuko zaigu.
- Erreklamazioa jarri diogun enpresa edo denda arbitraje-sistemari **atxikia egonez gero**, besterik gabe formalizatuko da arbitrajea, eskaera aurkezte hutsarekin. www1.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice_c.asp helbidean egiazta dezakegu enpresa bat atxikia dagoen.

Hiru kidek osatutako **ARBITRO-TALDE** espezifikiko bat izendatuko du Arbitraje Batzordeak:

1. **Lehendakaria**, Administrazio Publikoen zerbitzurako langileen artetik izendatua, betiere Zuzenbidean Lizentziatua izanik. Arbitraje Batzordea Administrazio baten mendekoa izaki, erreklamazioa Administrazio horri lotutako entitate publikoren baten aurkakoa baldin bada, aldean artean ados jarrita hauta dezakete Lehendakaria, eta Administrazioetik kanpoko norbait izan daiteke.
2. **Kontsumitzailearen edo erabiltzailearen ordezkaria**:
 - Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten bidez egiten denean erreklamazioa, ordezkaria elkarteak izendatuko du
 - Erreklamazioa pertsonalki aurkezten baldin bada, izendapena ofizioz egiten da.

3. Enpresa edo merkataritza sektorearen ordezkaria:

- Enpresa edo denda enpresa-elkarte edo merkataritza-elkarte bateko kide izanez gero, ordezkaria elkarte horrek izendatuko du.
- Ez bada ezein elkarteko kide, ofizioz izendatuko da.

Gehienez 3 hilabeteko epean, audientzia pribatua emango zaie aldeei; audientzia hitzekoa edo idatzia izan daiteke eta aldeek egoki irizitako dokumentuak eta alegazioak aurkez ditzakete.

Audientzia-izapidean, aldeak adiskidetzeko ahalegina egin dezake Arbitro Taldeak. Halaber, Arbitro Taldeak behar diren probak egitea erabaki dezake.

LAUDOA, hots, arbitroen erabakia botoen gehingoarekin erabakiko da, eta berdinketa izanez gero, lehendakariaren botoa erabakigarria izango da. Laudoa idatziz eman behar da eta epai irmo baten ondorio berdinak eragiten ditu.

Arbitraje-laudoa eman den tokiko Probintzia Auzitegian laudoaren aurkako baliogabetze-errekurtsoa aurkez daiteke, Laudoa jakinarazten denetik segidako bi hilabeten buruan.

Tartean dauden aldeek **nahitaez bete behar** dute Laudoa. Laudoan bertan adierazitako epean bete behar da. Bestela, laudoa eman den tokiko Lehen Auzialdiko Epailari nahitaezko betearazpena eska daskioke.

2.2.3. Auzibidea

Epaiari askotariko xedeei erantzutea eska diezaiokegu auzitegiari. Besteak beste, honako xede hauek nabarmenduko ditugu:

1. Kontratututako zerbitzua eskaintzea edo produktua lortzea, edo ordaindutako dirua itzultzea.
2. Eragindako kalte-galerak konpontzea.
3. Kontratuko gehiegizko klausula baliogabetzea.
4. Publizitatean eskainitakoa betetzea.

Produktorearen edo hornitzailearen aurrean, kontratatzaile gisa **bakarka** jo dezakegu auzibidera. Horrela eginez gero, beste aldearekiko ahulezia-egoeran egon gaitzkeela izan behar dugu kontuan, gerta litekeelako enpresek aholkularitza juridikorako talde espezializatuak izatea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten bidez jotzen badugu auzibidera, ez da desoreka-egoerarik sortuko. Elkarte nagusiek badituzte aholkularitza juridikoa emateko zerbitzuak, kontsumitzaileen banakako nahiz taldeko arazoak defendatzen eskarmentu handia dutenak.

Gaur egun, **2 epaiketa-mota** bereizten dira:

HITZETZKO EPAIKETA

Hitzetako epaiketa bidez bideratzen diren demandak gehienez 3.005,06 €-koak izaten dira.

Hitzezko epaiketa hasteko **demanda** jarri behar da; demanda horretan aldeen datuak eta gertakariak zehaztuko dira, eta argi eta garbi azaldu behar da zer eskatzen dugun. Dagokion Auzitegiak ebazpena (autoa) eman beharko du, honako hauetarako: demanda izapidetzeko onartzeko, demanda jarri zaionari (demandatuari) jakinaraztea erabakitzeke, eta aldeei dei egiteko **hitzezko epaiketara**. Egintza horretan, proposatutako probak egin eta **ondorioak** formulatuko dira, hau da, proben emaitzen balorazioa emango da, demandako eta erantzuneko idazkietan arrazoitutako gertakariei dagokienez.

Hori guztia egin ondoren, epaiketa “epaia emateko prest” geratuko da.

Hitzezko epaiketetan ez da **ezinbestekoa** abokatu bat edo prokuradore bat egotea, erreklamazioaren **zenbatekoa** 901,52 € baino gutxiago izanez gero.

EPAIKETA ARRUNTA

Epaiketa arrunta hasteko ere **demanda** jarri behar da; demanda horretan argi eta garbi azaldu behar dira honako hauek: zeintzuk diren esku-hartzen duten aldeak, gertakariak eta prozedura hasi duenak (auzi-jartzailea) bere xedea ezartzeko jarraitu dituen lege-oinarriak.

Kasu horretan ezinbestekoa da abokatu eta prokuradorea egotea, beraz, demandan haien izenek ere agertu behar dute.

Auzitegiak ebazpena (**‘autoa’**) emango du demanda onartzeko eta beste aldeari jakinaraziko dio, hark erantzun dezan.

Erantzun ondoren, epaileak **agerraldi** batera deituko ditu aldeak, abokatu eta guzti, eta akordio batera hel daitezen ahaleginduko da.

Akordioa lortzen bada, epaileak **epaian** jasoko du eta bi aldeek nahitaez bete beharko dute.

Akordiorik lortu ezean, agerraldi horretan **proba** egiteko proposamena egingo dute aldeek, beren eskubidea oinarritzeko beharrezkotzat jotzen dituzten probak egiteko eskatuz, eta **hitzezko epaiketa** egiteko deialdia egingo zaie aldeei.

3

Elikagaiak



3.1. ETIKETATUA

- 3.1.1. Etiketatua, oro har
- 3.1.2. Bio/biologikoa
- 3.1.3. Eko/ekologikoa
- 3.1.4. Freskoa, naturala, garbia, tradizionala, jatorrizkoa, benetakoa eta etxekoa
- 3.1.5. Genetikoki eraldatutako organismoak
- 3.1.6. Alergikoa
- 3.1.7. Nutrizio-etiketatua
- 3.1.8. Gehigarriak
- 3.1.9. Kalitate-deitura

3.2. FRUTAK, BERDURAK ETA BARAZKIAK

- 3.2.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.2.2. Etxean kontuan izatekoak

3.3. ARRAUTZAK

- 3.3.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.3.2. Etxean kontuan izatekoak

3.4. OKELA ETA OKELAREN ERATORRIAK

- 3.4.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.4.2. Etxean kontuan izatekoak

3.5. OGIA ETA OPIAK

- 3.5.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.5.2. Etxean kontuan izatekoak

3.6. ARRAINA

- 3.6.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- 3.6.2. Etxean kontuan izatekoak

3.7. ESNEA ETA ESNEKIAK

- 3.7.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.7.2. Etxean kontuan izatekoak

3.8. OLIOAREN ETIKETATUA

3.9. ONTZIRATUTAKO PRODUKTUAK

- 3.9.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.9.2. Etxean kontuan izatekoak

3.10. HOZKETA

- 3.10.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.10.2. Etxean kontuan izatekoak

3.11. IZOZKIAK

- 3.11.1. Erosterakoan kontuan izatekoak
- 3.11.2. Etxean kontuan izatekoak
- 3.11.3. Elikagai ultraizoztuak

3.12. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 3.12.1. Aurrea hartzeko
- 3.12.2. Erreklamatzeko

3.1. ETIKETATUA

Honako hauek hartzen dira etiketatutzat: produktu jakin batekin doan edo produktu jakin bati erreferentzia egiten dion ontzian, dokumentuan, errotuluan, etiketan, zintan edo lepokoan agertzen diren aipamenak, fabrikako edo merkataritzako markak, marrazkiak edo zeinuak, betiere produktu horrekin lotuta.

Etiketatuak eta etiketatzeko moduek ez diote erosleari nahastea eragin behar, honako alderdi hauetan

- Produktuaren ezaugarriak, nondik norakoak, identitatea eta kalitateak, osaera, kantitatea, iraupena, jatorria eta fabrikatzeko edo lortzeko modua.
- Produktu jakin batek ezaugarri bereziak dituela ulertaraz dezakeelako, baina egiatan, antzeko produktu guztiek ezaugarri berdin-berdinak dituztenean.
- Gaixotasunen baten prebentzio-propietateak, propietate terapeutikoak edo sendatzeko propietateak dituela dioelako, ur mineral naturalak eta elikadura berezirako elikagai-produktuak izan ezik, lege berezia baitute.
- Produktu jakin batek ez dituen ondorioak eta propietateak badituela dioelako.

3.1.1. Etiketatuak, oro har

Elikagaien etiketei, aurkezpenari eta publizitateari buruzko arau orokorraren arabera, etiketetan honako informazio honek agertu behar du, nahitaez:

- Produktuaren salmenta-deitura.
- Osagai-zerrenda. Honako hau jotzen da osagaitzat: elikagai bat prestatzeko edo egiteko erabiltzen den substantzia oro, produktuan bertan badagoena edo aldi baterako eraldatua. Osagai bat baino gehiagorekin egina dagoenean elikagaiaren baten osagaiaren bat, osagai horiek guztiak produktuaren osagaitzat hartuko dira, eta aipatu egin beharko dira, betiere konposatu horrek produktu amaituaren % 2 baino gehiago osatzen badu. Elikadura-gehiarriak ere osagaiak dira.
- Osagai jakin batzuen kopurua edo haien kategoria.
- Alkohol-graduak, alkohol-bolumena % 1,2 gradu baino gehiago duten alkohol-dun edarrietan.
- Ontziratutako produktuetan, zenbateko garbia.
- Gutxieneko iraupen-data edo iraungitze-data (“... baino lehen kontsumitu, ahal bada”, eguna zehazten denean, edo “... amaitu baino lehen kontsumitu, ahal bada”, gainerako kasuetan). Mikrobiologia-aldetik oso galkorrak diren elikagaien kasuan, gutxieneko iraupen-dataren ordez iraungitze-data agertuko da, iraungitze-data esaldiaren bitartez, eta esaldiaren ondoan data bat edo data etiketaren zein tokitan dagoen aipatzen duen erreferentzia agertuko da. Data esateko, urtea, hilabetea eta eguna zehaztu behar dira. Hiru hilabete baino gutxiago irauten duten elikagaien kasuan, hilabetea eta eguna adieraztearekin nahikoa izango da; hiruhilabete eta

hemezortzi hilabete bitartean irauten badute, urtea eta hilabetea jartzea nahikoa da; hemezortzi hilabete baino gehiago irauten badute, aldiz, urtea jartzearekin aski da. Produktu jakin batzuetan ez da beharrezkoa gutxieneko iraupen-data jartzea, hala nola, fruta eta barazki freskoetan, edo okindegiko edo gozotegiko produktuetan, izan ere, produktu horien ezaugarriak direla-eta, egiten direnetik hogeita lau orduko epean kontsumitzen baitira normalean.

- Gordetzeko eta erabiltzeko baldintza bereziak.
- Jarraibideak, elikagaia behar bezala erabiltzeko beharrezkoa izanez gero.
- Enpresaren identifikazioa: izena, enpresa-izena edo fabrikatzailearen edo ontziratzailearen izena, edo Europar Batasunaren barruan finkatutako saltzaile baten izena, eta kasu guztietan, helbidea.
- Sota.
- Jatorria.

Ontziratu gabe saltzen diren elikagaien etiketetan, eta saltokietan erosleak eskatutakoaren arabera ontziratzen diren elikagaien etiketetan, salmenta-deiturak gutxienez agertu behar du, baita beste hainbat datu ere, produktu-motaren arabera. Txikizkako merkataritzaguneetan, egunean bertan saltzeko ontziratzen dira hainbat produktu; kasu horretan, sorta ez dute azaldu beharko, baina ontziratzailea identifikatu beharko dute.

Estatu espainolean merkaturatzen diren elikagaien etiketek gutxienez gaztelaniaz egon behar dute, berezko hizkuntza ofiziala duen autonomia erkidego baten esparruan soilik lantzen eta banatzen diren produktu tradizionalen kasuan izan ezik.

3.1.2. Bio/biologikoa

Eko, ekologikoa eta organikoarekin batera, izen horiek ezarri dira Europako legedian nekazaritza eta abeltzaintza ekologikotik datozen produktuak izendatzeko. Estatu espainolean, eko eta ekologiko izena hartzen dute prozedura horrekin produzitutako elikagaiek soilik. Beraz, gure merkatuan, bio/biologikoa merkataritza-deitura bihurtu da, eta esnekiak baldin badira, esneki-bakterio probiotikoak dituela esan nahi du. Hori dela eta, produktuaren jatorriaren arabera interpretatu behar dira hitz horiek:

	EUROPAKO PRODUKTUA	ESPAINIAKO PRODUKTUA
BIO/BIOLOGIKOA	Produkzio ekologikoa	Merkataritza-deitura
EKO/EKOLOGIKOA/ ORGANIKOA	Produkzio ekologikoa	Produkzio ekologikoa

3.1.3. Eko/ekologikoa

Izen horiek ezarri dira Europako legedian nekazaritza eta abeltzaintza ekologikotik datozen produktuak izendatzeko. Europar Batasuneko herrialde-kide bakoitzak deitura ofizial bat du horrelako produktuentzako (Erresuma Batuan “organic”, Frantzian “biologique”, Portugalen “biológico”...).

Ustiapen-mota hori honako hauetan oinarritzen da: ingurumena errespetatzean, animalien ongizatean, eta lurraren eta bere egituraren produktibitateari eustean edo areagotzean, ingurunearekin errespetuz jokatzeko duten teknika tradizionalak eta egungoak erabiliz, eta sintesiko produktu kimikorik erabili gabe. Azken batean, **nekazaritza ekologikoa**:

- Ez ditu ongari kimikoak, plagizidak eta bestelako konposatuak erabiltzen, eta izurrii aurre egiteko elementu naturaletara jotzen du.
- Lurraren emankortasuna indartzen du eta bitarteko naturalekin zaintzen du.
- Hondakinak berrerabiltzea, ura eta energia aurrezte eta baliabide berriztagarriak sustatzen ditu.
- Genetikoki eraldatutako organismoak lantzea debekatzen du.
- Kontserbatzeko irradiazioaren metodoa erabiltzea ere debekatua dago.
- Nahigabe kutsatzea gerta liteke (inguruko beste ustiapenen batengatik, ongari kimikoak iragazteagatik, euria edo aireagatik); beraz, produktu ekologikoek ere pestiziden, nitratoen, metal astunen edo genetikoki eraldatutako organismoen arrastak izan ditzakete. Dena dela, izan dezaketen kopurua beti askoz ere txikiagoa izango da, ohiko nekazaritzako produktuekin alderatuta.

Bestalde, **abeltzaintza ekologikoa**:

- Animalien ongizatea bilatzen du (azienda libre egoten da gehienetan, nekazaritza ekologikoko produktuekin elikatzen dute, gaixotasunei aurre egiteko homeopatiako botikak edo fitoterapia erabiltzen da).
- Nekazaritza ekologikoaren produktuak bereizteko, nahi duenak erabil dezakeen logotipo bat dago Europan.



3.1.4. Freskoa, naturala, garbia, tradizionala, jatorrizkoa, benetakoa eta etxekoa

Erresuma Batuko Legebiltzarrean, Elikagaiak Normalizatzeko Agentzia (Food Standards Agency) sortu zuten lege-bitartez, kontsumitzaileen interesak eta osasun publikoa babesteko, elikadurari dagokionez; Agentzia horrek hainbat hitz definitu ditu, hala nola, freskoa, garbia, etxekoa edo benetakoa.

Hiru bloketan bereizi ditugu, produktuari, errezetari edo jatorriari buruz ari diren kontuan hartuta.

a) PRODUKTUA:

- **Freskoa:** egin berria (ogia) edo bildu berria, tratamendu kimikorik gabe, gatzez edo ozpinez ondu gabe, iturri edo putzu batetik hartu berria (ura), denboraren eraginik gabe, gordina (fruta, barazkiak, arrautzak).
- **Naturala:** osagai naturalak ditu, naturak berak sortuak, ez gizon-emakumeen lanaren edo manipulazioaren ondorioz. Gizon-emakumeek manipulazioa onartzen da, kontsumitzeko ezinbestekoa izanez gero (keztatua, hartzitua, pasteurizatua...). Egia esateko, elikagai guztiak naturalak dira, nekazaritzako, abeltzaintzako edo arrantzako lehengaietatik baitatuz, nola elikagai fresko gisa, hala eraldatu gisa.
- **Garbia:** osagai bakarreko elikagaiak, betiere osagai hori jatorrizko produktu naturaletik eratorria izanik, eta gehigarririk gabe (eztia, azukrea, oliba-olioa). Osagai anitzeko elikagai konposatuen kasuan, "osagai garbiekin egina" jar daiteke osagaiak garbiak baldin badira, nahiz eta osagai nagusia bakarrik izan garbia. Bi salbuespen: fruta-zukuetan, garbia esaten denean azukrerik gabekoa edo ura duen zuku kontzentratua dela esan nahi du, azido zitrikoak, askorbikoak edo antioxidatzaileak gabe. Marmeladen kasuan, "fruta garbia" esamoldeak honako hau esan nahi du: sulfurodioxidorik gabe gordetako fruta erabili izana.

b) ERREZETA:

- **Tradizionala:** aspaldiko garaiekin lotua, denbora-tarte handi batean (50 bat urte, edo bi belaunaldi) iraun duen errezeta, oinarritzko formula edo metodoa.
- **Jatorrizkoa:** denbora igaro arren bere horretan iraun duen jatorrizko formula jakin baten arabera landutako elikagaia. Osagaiak alda daitezke jatorriaren arabera, baina ez da aldaketa garrantzitsua izango, inola ere.
- **Ettxekoa:** metodo tradizionalak jarraituz eta manufacturatu gabe, etxean egindako eta prestatutako errezetatan erabiltzeko, soilik. Enpresa batean prestatua izan bada, oinarritzko osagaiak erabilia izan behar du eta prestatze-maila ere oinarritzkoa izanik. Etxean prestatzen denean bezalaxe, hein batean prestatutako osagaiak erabiltzea zilegi da (ogia, pasta gordina...).

c) JATORRIA

- **Benetakoa:** produktu baten jatorri geografikoa azpimarratzeko erabiltzen den hitza, errezeta deskribatzeko erabiltzen dena jatorri jakina duenean (Indiako benetako currya), edo produktu amaituaren Ezaugarriak lortzeko ezinbestekoa denean, osagai-moten garbitasuna nabarmentzeko.
- **Granjako/baserriko produktua:** granja edo baserri batean produzitutako elikagaiak, edo horrelako kalitatea edo estiloa dutenak.

3.1.5. Genetikoki eraldatutako organismoak

Europar Batasunean genetikoki eraldatutako hainbat elikagai merkaturatzeko baime-na eman dute: soja, artoa edo patata, besteak beste. Etiketan argi eta garbi agertu behar

du horrelako organismoak daudela, produktu guztiaren % 0,9 baino gehiago osatzen dutenean.

- **Elikagai bakarra** denean, etiketan oso argi ikusi behar da. Adibidez, “genetikoki eraldatutako artoa”.
- **Osagai bat baino gehiagoko** produktuak izanez gero:
 - Genetikoki eraldatutako elikagaia osagaietako bat denean, adierazi egin behar da.
 - Genetikoki eraldatutako elikagai batekin egindako osagaiaren bat duenean, osagai horren izenaren segidan adierazi behar da, parentesi artean. Bestela, osagai horren ondoan izartxo bat jarri, eta zerrendaren azpian, toki nabarmenean ere adieraz daiteke, osagai-zerrendako hizki-neurri berdina edo handiagoa erabilita. Esaterako: “soja-lezitina (genetikoki eraldatutako sojarekin egina)”.
 - Osagaiari kategoría baten izenarekin deitzen bazaio (irina, ogi birrindua, landare-koipea), kasu horretan ere honako esaldi hau erantsi beharko da: “genetikoki eraldatutako (soja, artoa...)-rekin egina”.
 - Osagai baten barruko beste osagai bat horrelako elikagaietatik ateratzen baldin bada, azken produktuaren etiketan horren aipua egin behar da. Adibidez: galleta bat; galletaren osagai-zerrendan “txokolatea” agertzen da, eta parentesi artean “genetikoki eraldatutako sojarekin egindako soja-lezitina du”.
 - Produktua soltean edo 10 cm² baino azalera txikiagoko ontzietan salduz gero, informazioa ikusteko moduko tokian egongo da, modu iraunkorrean, bai erakustokian, bai inguruan, eta identifikatu eta irakurri ahal izateko hizki-mota handiarekin.

Horretaz guztiaz gain, **etiketak jarri behar dira nahitaez**, honako kasu hauetan:

- Genetikoki eraldatutako organismoekin produzitutako edo genetikoki eraldatutako gehigarriak edo lurrinak dituzten elikagaiak edo elikagaien osagaiak. Parentesi artean, “genetikoki eraldatutako ...-rekin egina” adierazi behar da gehigarri edo lurrin horren ondoan; edo “genetikoki eraldatutakoa”, genetikoki eraldatutako organismoen bat duten gehigarrien edo lurrinen kasuan. Orri-oinean ohartxo bat jarrita ere adieraz daiteke esaldi hori, osagai-zerrendaren amaieran, eta osagai-zerrendan erabilitako hizki-neurri berdinarekin edo handiagoarekin. Orri-oineko oharra izartxo bat jarrita adierazi behar da. Osagai-zerrendarik ez duten produktuak izatekotan, etiketan argi eta garbi ikusi behar da “genetikoki eraldatutako” produktua dela.
- Nahigabeko kutsatzea (modu naturalean produzitutako elikagaiak, lantzeko, biltzeko, garraiatzeko, biltegitartzeko eta/edo eraldatzeko garaian genetikoki eraldatutako DNArekin edo proteinekin kutsatzen direnak) % 0,9 baino handiagoa denean, etiketan honako hauek agertu behar dute: osaera, nutrizioan duen balioa edo ondorioa, eta baliokideak ez diren gehigarrien eta lurrinen erabilera (azterketa zientifikoa egin ondoren, ohiko elikagaien, osagaien, gehigarrien eta lurrinen ezaugarriak ez bezalakoak dituztela frogatzen direnak).

3.1.6. Alergikoak

2002ko azaroaren 14an, Estatu Kideen Ministro Kontseiluak aho batez onartu zuen Batzordearen proposamen bat, elikagaien etiketen inguruko lege komunitarioak aldatzeko proposamena, hain zuzen. Proposamen horren helburua honako hau da: kontsumorako eskaintzen diren produktuen eta edari alkoholduen fabrikazioan erabiltzen diren osagaien zerrenda zehatzaren berri izatea kontsumitzaile orok, eta aldi berean, zenbait alergia-kasuetarako kaltegarriak diren osagaiak ba ote diren identifikatzea.

2004ko azaroaren 26ko Dekretuaren bitartez, “% 25aren” araua deitutakoa ezabatzeko Europako Batzordeak egindako proposamen berria onartu zen Estatu espainolean. Arau horri jarraiki, azken produktuaren % 25 baino gutxiago osatzen zuten osagaiak etiketan ez aipatzeko aukera zuten enpresek (esaterako, galletei gehitutako konfitura egiteko erabilitako frutak eta azukrea). Azken aldaketa horri esker, osagai guzti-guztiak adierazi behar dira, konposatuak ere bai, azken produktuaren % 2 baino gehiago osatzen badute.

Horrela, nahita gehitutako osagai guztiak zerrendatu beharko dira etiketetan etorkizunean, eta alergia edo intolerantziak eragin ditzaketen osagaiak ere aipatu beharko dira. Substantzia alergenoko ugari identifikatu dira, baina bakoitzari buruzko informazioa ematea ia ezinezkoa izango litzateke. Beraz, alergia-kasuen % 90 eragiten duten alergenoko multzoak aztertu ditu bereziki Batzordearen Zuzendaritzak. Hauxe da proposamenean agertzen den zerrenda:

- Glutena eta eratorriak dituzten zerealak.
- Krustazeoak eta eratorriak.
- Arrautzak eta eratorriak.
- Arraina eta eratorriak.
- Kakahueteak eta eratorriak.
- Soja eta eratorriak.
- Esnea eta esnekiak (laktosa barne hartuta).
- Fruitu lehorrak eta eratorriak.
- Sesamo-haziak eta eratorriak.
- Alkoholdu edarietan, gutxienez 10mg/kg sulfito-kontzentrazioak.

Gainera, oro har, etiketetako hainbat salbuespen ez dira onartuko elikagai alergenotzat hartutakoen kasuetan. Hori horrela izanik, osagai horien jatorria adierazi beharko da eta ezin izango dira kategoriaren izenarekin agertu. (Adibidez, “kakahuetearen olioia” ezin izango da ‘landare-olioa’ bezala izendatu).

Arau gehiegi ezartzeko arriskua saihestearren, eta elikagaiak egiteko izaten diren eragozpen teknikoak aintzat hartzearen, indargabetzeko “gutxienekoen” inguruko hainbat xedapen onartu ditu Kontseiluak, arau komunitarioetan araututako elikagaietarako (osagai alergicoei aplikatu ez dakizkiekeen indargabetzeko); kopuru oso txikitik erabilitako osagaiak zerrendatzeko malgutasuna ere onartu du, baita iragaitealdi bat ezartzea ere, eskakizun berri horietara guztietara egokitzeak astia ematearen enpresei.

3.1.7. Nutrizio-etiketatur

Produktuaren aurkezpen-etiketan edo publizitatean produktu horrek nutrizio-proprietateak dituela adierazten duen kasuetan soilik da beharrezkoa ('kolesterol gutxikoa', '... asko duena'). Gainerako kasuetan, nutrizio-etiketatur aukerakoa da.

Nutrizio-etiketatur hartuko da etiketan agertzen den honako hauen inguruko informazioa:

- Balio energetikoa.
- Nutriente hauek: proteinak, karbohidratoak, gantzak, janari-zuntza, sodioa eta bitaminak, eta gantzak, betiere zenbateko esanguratsutan.

Informazio hori adierazteko hainbat modu daude, esaterako:

- Erreferentziatut 100 gramo edo 100 mililitro hartuta. Kaloriak guztira eta proteina, karbohidrato eta gantz kopurua adierazi behar da.
- Produktuan zenbat anoa dauden zehaztuz gero, anoa bakoitza erreferentziatut hartuta.

Informazioa taula batean antolatuko da eta zenbatekoak zutabeetan joango dira. Tokirik ezean, ilaratan idatz daiteke. Nolanahi ere, ongi irakur daitezkeen karaktere eza-baezinak erabili behar dira beti.

Ontziratu gabeko produktuak baldin badira, etiketan agertu beharreko goian esandako datu guztiak argi adierazi behar dira txartel batean.

3.1.8. Gehigarriak

Indarreko legediari jarraiki, "elikadura-gehigarria" honako hau da: normalean elikagai gisa kontsumitzen ez den eta elikaduran osagai gisa ere erabiltzen ez den substantzia oro, nutrizio-baliorik izan ala ez izan, eta elikagaien fabrikatze, lantze, tratatze, ontziratze, garraio edo biltegitratze fasean helburu teknologikoa izanik, elikagaiari nahita erantsita, gehigarria bera edo haren azpiproduktuak elikagai horien osagai bihurtzen badira edo bihur badaitezke, zuzenean edo zeharka, edo elikagai horien ezaugarriei eragiten badiete.

Normalean izan ohi duten eginkizunaren arabera, hainbat gehigarri-kategoria sailka daitezke. Kategoria jakin batean sailkatzeak ez du esan nahi gehigarri hori beste eginkizunetarako erabiltzeko baimendu ezin daitekeenik. Hona hemen zenbait kategoria: koloratzaileak, kontserebagarriak, antioxidatzaileak, egonkortzaileak, emulsionatzaileak, zapo-re-indartzaileak eta gozagarriak. Hortaz, sistema estandarizatua da, non gehigarri bakoitza kode baten bidez izendatzen den; kode hori E hizkiak eta hiru edo lau zifraz osatzen da.

Gehigarriak osagaitzat jotzen dira, eta osagai izaki, elikagaien etiketetako osagai-zerrendan agertu behar dute. Bi elikagai-gehigarri edo gehiago daudenean, izenek zerrenda moduan agertu beharko dute. Ontziaren eduki guztiari dagokion pisu-propor-

tzioaren arabera ordenatuko dira elikadura-gehigarriak zerrendan, proportzioan pisu handiena duena lehenengo postuan joango dela.

3.1.9. Kalitate-deitura

Nekazaritzako elikagaiak indartzearren eta babestearren, 1992. urtean hainbat deitura-sistema sortu zituen Europar Batasunak:

JATORRI-DEITURA BABESTUA (JDB/DOP). Ingurune geografiko jakin batean eta ezagutza espezifiko aitortuekin eta egiaztatuekin produzitu, eraldatu eta landu behar den produktua izendatzeko erabiltzen da.

ADIERAZPEN GEOGRAFIKO BABESTUA (AGB/IGP). Izendapen horretan, produkzioaren, eraldaketaren edo lanketaren etaparen batean gutxienez ingurune geografikoarekiko lotura dago.

BEREZITASUN TRADIZIONAL BERMATUA ZIURTAGIRIA (BTB/ETG). Ziurtagiri horrek ez dio jatorriari egiten erreferentzia; produktuaren osaera tradizionala edo produkzio-modu tradizionala azpimarratzea da horren helburua.

Estatu espainolean, kalitate-deitura horiek osatzen duten sistema erabiltzen da goimailako kalitatea aitortzeko; produktuak produzitzen eta lantzen diren ingurune geografikoaren berezko ezaugarriek eta inguruneak eragindako ezaugarri berezileek ematen dute goimailako kalitatea. Autonomia Erkidegoetako Kontseilu Arautzaileek kudeatzen dituzte kalitate-deiturak.

Jatorri-deitura duten produktuen etiketetan honako hauek agertu behar dute:

- Logotipoa
- Elikagaiaren kontseilu arautzailearen izena (Mantxako Gaztaren Kontseilu Arautzailea).
- Deitura espezifiko (Jatorri Deitura).
- Merkaturatzen den pieza bakoitza zenbakitua egotea.
- Marka ziurtatzen duenaren izena.

Hiru deitura horiek logotipo bat dute, bermatutako produktu horiek errazago ezagutu ditzan kontsumitzaileak.



3.2. FRUTAK, BERDURAK ETA BARAZKIAK

3.2.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Salgaiak norberak hartu behar izanez gero, eskularruak erabili behar dira eta ez dira alferrik eskutan erabili behar, bestela produktuak hondatu egin baitaitezke.
- Egoera ezin hobean dauden aleak aukeratu behar dira: garbiak, espeziari dagokion diztira eta kolorea dutenak eta azala ondo dutenak. Salgaiak dendariak hartzen baditu ere, komenigarria da gomendio horiei jarraitzea.
- Komenigarria da garaian garaiko fruta, berdura eta barazkiak erostea. Merkeagoak izaten dira, eta, gainera, kalitate hobekoak.
- Fruta, berdura eta barazkien kalitate-arauetan lau kategoria bereizi dira (zenbait arauk kategoria hauetako batzuk bakarrik bereizten dituzte).
 - Estra: etiketa gorria.
 - I: etiketa berdea.
 - II: etiketa horia.
 - III: etiketa zuria.

ETIKETATUA

Barne-merkatuan kontsumitzaileari saltzera bideratutako ontziratutako fruta eta barazki freskoak jatorrizko ontzian edo ontzi horietatik kanpo aurkez daitezke. Saltokian, ongi ikusteko moduan dagoen txartel batean, honako hauek agertuko dira:

- Produktuaren izen espezifikoa.
- Mota.
- Merkataritza-kategoria. Arauetan ezarrita ez dauden adjektibo kalifikatzaileak erabiltzea debekatuta dago, espresuki.
- Kalibrea.
- Publikoarentzako salmenta-prezioa.

3.2.2. Etxean kontuan izatekoak

- Etxera iristean, plastikozko boltsa edo bildukia kendu behar zaie, hartara produktuek arnasa hartu ahal izateko.
- Produktu hauek ez dute kontserbatu ahal izateko baldintza berezirik eskatzen, baina gehiago irau dezakete temperatura hotzean edukiz gero. Hala ere, badaude hainbat salbuespen, platanoak adibidez, horiek ez baitira hozkailuan sartu behar. Hozkailuan sartuz gero, hotzik gutxien dagoen tokian eta beste elikagaietatik bereizita gordetzea komeni da.
- Hondatuta dauden salgaiak kendu behar dira aldian-aldian, besteak beste, usteltzen hasiak diren frutak; horrela ale batek besteak *kutsatzea* saihesten da.

- Oso ondo garbitu behar dira, batez ere gordinik eta zuritu gabe jaterakoan.
- Oro har, fruta zurituta jatea da egokiena, batez ere umeek jan behar badituzte. Horrela fruten azalean gera litezkeen pestizida-hondarrak irenstea saihesten da.

3.3. ARRAUTZAK

3.3.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Komenigarria da arrautzontzia irekitzea eta barruan dagoena ikustea, ezustekorik gerta ez dadin.
- Arrautza guztiek oso-osorik egon behar dute, hausturarik eta pitzadurarik gabe; gainera, arrautzek ezin dute arrautzontzira itsatsita egon.
- Ez dugu erosi behar gorozki edo lumarik duen arrautza zikinik, germenaren sorburu eta osasunarentzat arriskugarriak izan baitaitezke.
- Merkataritza-establezimenduetako arrautza freskoak honela sailkatzen dira pisuaren arabera:
 - XL: Oso handiak, 73 gramokoak edo gehiagokoak.
 - L: Handiak, 63 eta 73 gramo artekoak.
 - M: Ertainak, 53 eta 63 gramo artekoak.
 - S: Txikiak, 53 gramokoak edo gutxiagokoak.

ARRAUTZAK MARKATZEA

2004ko urtarrilaren 1etik aurrera, Europako 2295/2003 Araudia aplikagarria da; araudi horrek arrautzak markatzeari eta etiketatzeari eragiten dio.

Arrautzen jatorria eta produzitzeko modua zorrotzago kontrolatzeko asmoz ezarri da arau berria, hartara kontsumitzaileek berme handiagoa izan dezaten produktu arrunt hori soltean nahiz ontziratuta erostean, granjatikako zuzeneko salmentaren kasuan izan ezik.

Hori lortzearren, arrautza-azala markatuz eta etiketa zehatzagoen bidez, informazio gehigarria eskaintzen digute.

Arrautza bakoitzean markatutako **KODEAK** honako datu hauek ematen dizkigu:

- Oilo erruleak nola hazi diren (0: produkzio ekologikoa, 1: landakoak, 2: lurrekoak, 3: karioletakoak)
- Sorterria (ES: Espainia, FR: Frantzia...)
- Produktorea (probintzia, udalerria eta ustiapena adierazten duten zenbakiak)

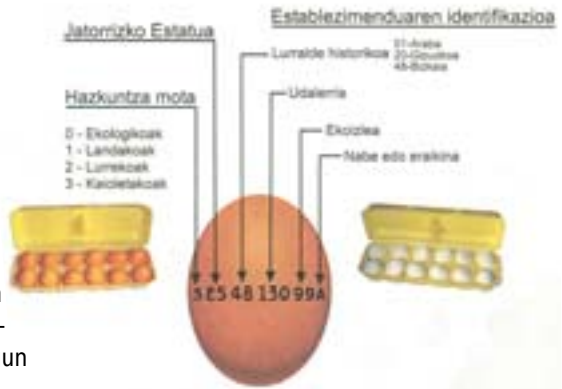
Nahi izanez gero, ahal bada zein egun baino lehen kontsumitu behar diren ere jar daiteke.

BILGARRIAREN ETIKETATUTA

Produktua erraz identifikatze aldera, etiketan honako datu hauek agertuko dira, gutxienez:

- Zein egun baino lehen kontsumitu behar den (ee-hh formatuarekin)

- Kontserbatzeko aholkua (hotzean)
- Zenbat ale dauden
- Mota, gramotan duten pisuaren arabera
- Kategoria (zuzenean pertsonen kontsumitzeko diren arrautzak A kategoriakoak dira).
- Deitura (freskoak —errun zirenetik 28 egunera kontsumitzen direnak— eta estra-freskoak —errun zirenetik gehienez 9 egun igarota saltzen direnak—)
- Oiloak hazteko modua



- Ontziratu dituenaren edo ontziratzea agindu duenaren enpresa-izena
- Sailkapena egin duen zentroaren kidea (Espainiako zentroen kidea 1114rekin hasten da, eta Osasun eta Kontsumo Ministerioak ematen du)

Halaber, informazio gehigarria ere ager daitezke, hala nola, balio energetikoa eta nutrizionala, oiloen elikadura, errute-data...

3.3.2. Etxean kontuan izatekoak

- Iraupena, kontserbazio-temperaturaren eta oskolaren egoeraren arabera da. Ez dute hozkailuaren beharrik baina hozkailuan sartuz gero iraupen handiagoa izan dezakete. Udan, temperatura altuak direla-eta, oso komenigarria da arrautzak hozkailuan jasotzea, beroaren eraginez arrautzak agudo honda ez daitezten. Urteko gaitzarako urtarotetan, bero-sorburuetatik urrutien dauden lekuetan gorde daitezke.



- Arrautzen freskotasuna egiaztatu nahi badugu, ur hotz eta gatzetan sartu ditzakegu. Freskoak badira ez dira ur gainean geratzen, hondoan baizik.
- Arrautzak hautsita edo pitzatuta baldin badaude, arriskuak saihesteko hobe da arrautzak botatzea.
- Arriskugarria da arrautzontziak behin eta berriz erabiltzea; izan ere, zikinkeria arrautzontzietan pilatzen da.
- Ez dira arrautza gordinak eta erabiliak nahasi behar. Adibidez, arrautza irabiatzeko erabilitako platera ezin da erabili egindako tortila jartzeko, baldin eta platera garbitu ez badugu behintzat.
- Arrautzek elikadura-toxikapen ugari sortarazten dituzte, batez ere gutxi egindako eta giroko tenperaturan utzitako tortilak, eta etxean egiten diren maionesak direla medio. Maionesa bakterien haztegia izaten da; horregatik, egin eta berehala jan behar da, udan batik bat; maionesa-hondarrak ez dira inoiz gorde behar.

3.4. OKELA ETA OKELAREN ERATORRIAK

3.4.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Okelak, animalia espezieari eta animaliaaren adinari dagokien kolorea izan behar du. Usainak atsegina izan behar du.
- Okelaren sailkapena egiteko, animalia espeziea eta animaliaaren adina eta kategoria hartzen da kontuan; kategoria, animaliaaren gorputzeko atalari dagokio. Okelaren kategoria eta kalitatea ez dira gauza bera; kalitatea beste baldintza batzuen arabera da, hala nola, jatorrizko animaliaaren ezaugarri onen arabera, edo animalia modu egokian eta higiene-baldintza onetan maneiatzearen arabera.
- Okel xehatua erosterakoan (ontzietan sartuta ez badago), okela une horretan bertan eta gu bertan gaudela xehatu behar dute.
- Okel freskoa oro har, eta batez ere hanburgesak, saltxitxak eta horrelako produktuak hozkailuetan eduki behar dira beti establezimenduetan.

HARAGIAREN ETIKETATUA

Europar Batasuneko 1760/2000 araudiaren bigarren etapa sartu zen indarrean 2002. urtean; behi-haragia eta behi-haragiarekin egindako produktuak identifikatzeko, erregistratzeko eta etiketatzeko sistema ezartzen da araudi horretan. Beraz, 2002ko urtarillaren 1etik aurrera behi-haragiaren etiketatzen honako bi informazio hauek agertu behar dute, nahitaez:

- Animaliaaren jaioterria, Europar Batasuneko kidea edo besteren bat izanda ere.
- Behia hazi den herrialdea edo herrialdeak.

Animalia herrialde berean jaito, hazi eta hil denean (bai Europar Batasuneko kide den herrialdea, bai besteren bat), honela adieraz daiteke: "Jatorria: herrialdearen izena".

2000. urteko irailaren 1ean indarrean sartutako araudiaren arabera, Europar Batasunean saltzen diren behi-haragia eta haragi horrekin egindako produktuak etiketatu egin behar dira. Behi-haragia merkaturatzean esku-hartzen duten eragile guztiek etiketatu behar dute produktua eta bi modura egin dezakete: ohiko etiketaren bitartez, edo sal-tokietan ongi ikusteko moduan jarritako txarteletan azalpenak emanaz. Bada, kontsumitzaileak ikusgai izan behar ditu honako hauek: alde batetik, behi-haragia eta eratorriak etiketatzeari buruzko Europako arau berria eskatzen duten informazioa; bestetik, elikagaien etiketatu orokorrari buruzko Estatuko araudian eskatzen diren datuak. Honako hauek dira datu horiek:

ONTZIRATUTAKO OKELAREN ETIKETA

Piezaren izena TXAHALA AZPIZUNA		Enpresaren identifikazioa CARNICAS RIBERA S.A. TRIANO KALEA, Z/G GASTEIZ (ARABA)	
Animaliaren identifikazioa ANIMALIA-ZK. ES 001578369847		Hiltegiaren identifikazioa E-N HILA 10 05462/VI	
		Zatikatzeko gelaren identifikazioa E-N ZATIKATUA 10 34238/VI	
Non jaki FRANTZIA	Non hazi FRANTZIA ESPANIA	Albaitaritza ikuskapenaren zigilua ESPAÑA 10.34238/VI C.E.E.	
Prezioa kiloko 25,24 €/Kg 0,512 Kg	Kantitate garbia	Data ontziratze data 2002.01.08	
12,92 €	Guztira	2002.01.14a baino lehen jarri	

Ontziratuta saltzen den haragia:

- Piezaren merkataritza-deitura (txekorra, azpizuna).
- Animaliaen sorta edo identifikazioa.
- Zatiketako salaren identifikazioa.
- Animalia hiltzen den hiltegiaren identifikazioa.
- Albaitariaren ikuskapen-zigilua.
- Jaioterria.
- Hazi den herrialdea.
- Enpresaren identifikazioa.
- Iraungitze-data.
- Zenbateko garbia.
- Kilogramoko prezioa eta
- Prezioa guztira.

ONTZIRATU GABEKO OKELAREN ETIKETA

Piezaren izena		TXAHALA AZPIZUNA
Animaliaren identifikazioa	Hiltegiaren identifikazioa	E-N HILA 10.05462/VI
ANIMALIA-ZK. ES 001578369847	Zatiketakoko gelaren identifikazioa	E-N ZATIKATUA 10.34238/VI
Non jaio	Non hazi	Prezioa kiloko
FRANTZIA	FRANTZIA ESPAINIA	25,24 €/Kg

Ontziratutako haragia:

- Piezaren merkataritza-deitura (txekorra, azpizuna).
- Animalia-identifikazioa.
- Zatiketakoko salaren identifikazioa.
- Hiltegiaren identifikazioa.
- Jaioterria.
- Hazi den herrialdea.
- Kilogramoko prezioa.

Haragi txikitua etiketa berezia behar du; etiketa horretan, Estatu-araudiak eskatutako goiko datuez gain, Europako arauak eskatutakoak ere agertu behar dute. Hauek dira Europako araudian eskatzen diren datuak:

- Haragiaren edo sortaren jatorri den animalia-edo animalia-taldearen identifikazio-zenbakia.
- Animalia hil den herrialdea.
- Produktua landu den herrialdea.
- Jaioterria, lantze-herrialdearen berdina ez bada.

Etiketari **nahitaezkoak ez diren beste hainbat datu** ere erants daitezke:

- Txikitze-data.
- Hiltegiaren baimen-zenbakia.
- Hiltegia dagoen estatu-kidea edo beste bat (EBkoa ez dena).
- Zatiketakoko salaren baimen-zenbakia.
- Zatiketakoko sala dagoen estatu-kidea edo beste herrialdea.
- Animalia jaio den estatu-kidea edo beste herrialdea.
- Animalia gizendu den estatu-kidea edo beste herrialdea.

Horretaz guztiaz gain, EAEko araudian behi-haragiaren **aukerako edo borondatezko** etiketatua ere arautzen da, eta Europako araudiari jarraiki, nahitaez adierazi beharre-

ko datuak ez ezik, bestelako datuak ere gehitzen dituzten etiketa guztiei aplikatzen zaie. Bi helburu ditu horrek: nahasterik edo hutsegiterik eragiten ez duen informazio argia eta osatua bermatzea, eta gezurrezko informazioa edo nahikoa ez den informazioa saihestea. EAEko dekretuaren arabera, behi-haragia merkaturatzen duten eta Europar Batasunak eskatzen dituen datuak baino gehiago ematen dituzten eragile guztiek izena eta/edo logotipoa adierazi behar dute etiketan. Eta gainera, etiketan animaliairen jaioterriaren aipamenik egiten baldin bada, honako hiru informazio hauek gehitu behar dira, ezinbestean:

- Jaioterria.
- Hazi den tokia edo tokiak, asko izatekotan.
- Hiltzeko tokia.

Kontsumitzaileak honako hau jakin behar du: animaliairen ingurune geografikoaren edo jatorriaren erreferentzia bakarra egiten baldin bada, horrek esan nahi du animalia hori etiketan adierazten den toki horretan jaio, hazi, hil eta zatikatu dela. EAEko arauaren arabera, kontsumitzaileari nahasterik edo hutsegiterik eragin diezaiokeen, eta frogatu eta kontrolatu ezin den informazio oro debekatuta dago.

3.4.2. Etxean kontuan izatekoak

- Okela hotzean edo izoztuta gorde behar da ontzi itxietan edo modu egokian ontziratuta, baldin eta, beste elikagaien ondoan jartzeagatik, usain, zapore arraro edo mikroorganismoen kutsadura gertatzea nahi ez badugu. Okelak, oro har, oso erraz hartzen ditu beste elikagaien usaina eta zapore arraroak.
- Okel xehatua eta erraiak lehenbailehen kontsumitu behar dira.
- Hestebeteei dagokienez, modu egokian gorde behar dira. Batzuek hoztuta egon behar dute (fianbre egosiak, ontzutuak eta abar); beste batzuk berriz, giroko tenperaturarantz kontserba daitezke (txorizoa, saltxitxoia eta abar). Pieza osoko hestebeteeek zerratan ebakitakoek baino gehiago irauten dute.

3.5. OGIA ETA OPILAK

3.5.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Ez dira onartu behar biltegiatze-baldintza txarretan dauden produktuak, adibidez, lurra ukituz dauden produktuak.
- Nata, krema eta abar duten opilak hotzetan gorde behar dira.
- Debekatuta dago ogia egunkari-orriaz biltzea.
- Salgai dagoen ogia edo opila erosleak berak hartu behar badu, bilduta egon behar du nahitaez.
- Ogi birrindua ontzian sartuta saldu behar da beti.
- Hondatu, hautsi edo zikindutako produktuak ez dira onartu behar.

- Galarazita dago bezperan egindako ogi arrunta saltzea; saldu ahal izateko, argi eta garbi adierazi behar da hori.

3.5.2. Etxean kontuan izatekoak

- Ogia ez da hozkailuan gorde behar. Hala ere, arazorik gabe izoztu daiteke, beti ere, ogia sartzeko ontzi itxia, plastikozko janari-poltsa edo ontzi egokia erabiltzen badugu kutsadura-arriskua saihesteko.
- Opilak toki freskoan ipintzea komeni da, berotik urrun. Chantilly edo krema duten produktuak hotzetan gorde behar dira, eta lehenbailehen kontsumitu.

3.6. ARRAINA

3.6.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Arraina oso agudo hondatzen da.
- Ez da arrain freskorik erosi behar, baldin eta arraina ez badago toki inklinatu batean jarrita, jela tartean, eta jela aldian-aldian berritzen dutela.
- Salgai dagoen arrainarekin batera ezin da perrexilik, aza-hostorik edo arraina kutsa dezakeen produkturik jarri.
- Arrain freskoak kanpotik itxura hau eduki behar du:
 - Begiak diztiratsu.
 - Zakatzak gorri.
 - Azalaren itxura, diztiratsua.
 - Sabelaldeak ez du egon behar handitua edo barrura sartua.
 - Ezkata itsatsiak, erraz erortzen ez direnak.
 - Arrain-jakia tinko eta elastikoa.
 - Usain leuna.
- Barrunbeari dagokionez:
 - Xerretako jakiak bizkarrezurrera itsatsita egon behar du, inguruan koloreko aureolarik eduki gabe
 - Xerrek ez dute bizkarrezurraren aztarnarik azaldu behar.

ARRAINAREN ETIKETATUA

Arrantzatik eta akuikulturatik datozen produktu guztiak identifikatu behar dira: freskoak, hoztuak edo produktu freskoekin edo hoztuekin egindako egosiak, diren tokikoak direla. Horrela, gutxienez 9,5 zentimetroko luzera eta 4 zentimetroko garaiera duen etiketa bat jarri behar da ontzian edo bilgarrian. Ezaba ezin daitezkeen irakurtzeko moduko karakterekin idatzi behar da informazioa. Merkaturatze-prozesu osoan egon behar du etiketatua

produktuak, hau da, lehenengo aldiz saltzen edo merkaturatzen denetik azken kontsumitzailearen eskutara iristen den arte, produktuak etiketatua egon behar du, baita garraioan eta banaketan ere. Hortaz, lehenengo aldiz saltzen duenak jarri behar dio etiketa arrainari.

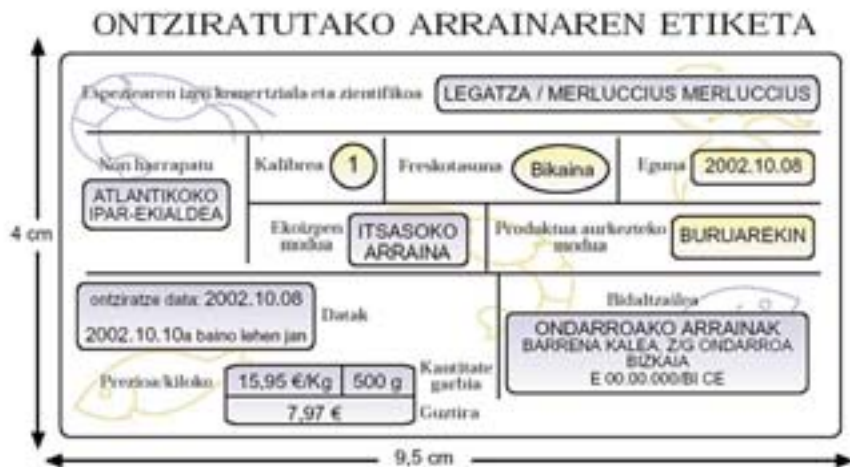
Etiketari, txartelean edo oholtxoan honako **datu hauek agertu behar dute**, betiere ezaba ezin daitezkeen karaktere irakurgarrietan:

- Espeziearen merkataritza-izena. Askotariko izenak daudenez, merkataritza-izenaren ondoan izen zientifikoa agertuko da. Hori horrela eginda, merkataritza-izen berdinarekin antzeko itxura duten espezie ezberdinak izendatzeko iruzurra edo pikarokeria saihesten da. Kontsumitzaileari saltzean, izen zientifikoa ez da nahitaez jarri behar.
- Produkzio-metodoa: arrantzatua, ur gezan arrantzatua edo hazia.
- Arrantza-ingurua:
 - Itsasoan arrantzatutako produktuak: ingurua adieraziko da (Atlantiko ipar-mendebaldea, ipar-ekialdea, erdi-mendebaldea, erdi-ekialdea, hego-mendebaldea, edo hego-ekialdea; Itsaso Baltikoa, Mediterraneo, Itsaso Beltza, Indiako Ozeanoa, Ozeano Pazifikoa edo Antartikoa).
 - Ur gezatan arrantzatutako produktuak: jatorrizko estatu-kidea edo beste herrialdea.
 - Hazitako produktuak: produktuaren azken garapen-fasea garatu den hazkuntzako estatu-kidea edo beste herrialdea.
- Kalibrea. Piezaren tamaina, neurriaren eta pisuaren arabera. Neurtzeko eskala 1-5 bitartekoa da, espezieen arabera. 1 kalibre handienei dagokie. Espezie baten gutxieneko kalibrea edo gutxieneko neurria honako hau izango da: pieza batek merkaturatzeko izan behar duen gutxieneko pisua; ezarritako pisu hori baino gutxiago baldin badu, ezin izango da merkaturatu. Espezie batentzat gutxieneko neurri biologikoa eta gutxieneko kalibrea erabaki direnean, gutxieneko neurri biologikoak lehentasuna izango du, merkaturatzeko gutxieneko neurriaren edo gutxieneko kalibrearen gainetik. Halaber, espezie baterako neurri bakarra ezarri gero, merkaturatze-fase guztietan aplikatuko da neurri hori. Arrantzatzen diren espezie jakin batzuei soilik aplikatzen zaie.
- Freskotasuna (arrantzatzen diren espezie jakin batzuei soilik aplikatzen zaie) eta freskotasuna zehazteko data. Etiketari nahitaez agertu behar dute lehenengo salmentaren uneari dagokion freskotasunaren lehenengo kategoria eta data. Merkataritza-ibilbidean dagoen bitartean, freskotasun-baldintzak aldatzen edo hondatzen badira, unean uneko freskotasun-kategoria adierazi behar du etiketan produktua duenak, izan ere, produktua une horretan duen pertsona izango baita arraina sailkatzearen, freskotasun-kategoria berriaren eta hori zehazteko dataren erantzule. Bolumen txikiko sorta bat izanez gero (gehienez 10 kilogramo), freskotasun-egoera homogoneoa ez izatea gerta daiteke; kasu horretan, sortaren freskotasun-kategoria sortako kategoria-mailarik txikiena izango da. Freskotasuna hiru kategoriatan bereizten da: E (estra), A edo B.

- Freskotasuna zehazten den data.
- Produktua aurkezteko modua (prestatzeko modua edo egosteko tratamendua; honako hauetako bat izan daiteke: triparik gabe (tg-evs), buruarekin (b-c/c), bururik gabe (bg-s/c), xerratan (x-fl) edo egosia (e-cc). Bestelakoetan, prestatzeko moduaren izen osoa agertuko da.
- Bidaltzailea, baimen ofizialaren zenbakia eta helbidea, Europar Batasunetik datozen produktuen kasuan. Beste herrialderen bateko produktuak baldin badira, bidaltzailearen izena edo helbidea, eta bidaltze eta sailkatze data agertuko dira. Bidaltzailea izango da lehenengo salmenta egiten duena.
- Kilogramoko prezioa.
- Ontziratutako produktuak izanez gero, aurreko guztiaz gain, espeziearen izen zientifikoa, pisu garbia, ontziratze-data eta iraungitze-data, eta prezioa guztira adierazi behar dira.

Badira zenbait arrain-espezie, duten tamainarengatik edo bestelako arrazoi fisikoenatik, lehenengo salmentan bilgarririk gabe edo ontziratu gabe saltzen direnak; indarreko legediari jarraiki, etiketatutzat hartuko dira espeziearekin batera doan dokumentuko adierazpenak; dokumentu horretan jarri beharko dira legeak eskatutako datu guztiak. Etiketa horrek lehenengo salmentako ontzian edo bilgarrian agertu behar du, eta lehenengo salmenta horretatik azken kontsumitzailearengana heltzen den arte, produktuarekin batera egon behar du, merkaturatze-fase orotan, baita garraioan eta banaketan ere.

Azken kontsumitzaileari saltzean, etiketak informazio-iturri izan behar du, baina etiketa ezin bada ongi ikusi, etiketa horren edukia oholtxo edo txartel batean idatzi behar da, kontsumitzaileak produktuaren ezaugarriak identifika ditzan. Oholtxo edo txartel horre-





tan, gutxienez, honako datu hauek zehaztu behar dira: jatorria, kalibrea, freskotasuna, merkataritza-izena, hartzeko modua, eta aurkezteko eta tratatzeko modua.

Txikizkako merkatariek ontziratutako produktuek ere baldintza horiek guztiak bete beharko dituzte, betiere ontziratze-egunean bertan saltzeko aurkezten badira, salbuespen batekin: etiketaren gutxieneko neurria; kasu horretan, etiketaren neurria ontziaren arabera izango da.

3.6.2. Etxean kontuan izatekoak

- Arraina beti hotzean edo izoztuta eduki behar da, eta beste elikagaietatik bereizita.
- Hozkailuan edo izozkailuan sartu aurretik ondo-ondo garbituta utzi behar da arraina.

3.7. ESNEA ETA ESNEKIAK

3.7.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Zenbait produktuk, hala nola, esne pasteurizatuak, yogurrek eta abarrek, hotzean egon behar dute etengabe, salgai dauden establezimenduetan.
- Esnearen eta esnekien ontziek egoera ezin hobean egon behar dute. Beti erreparatu behar zaio iraungitze-datari edo kontsumitze-data hobetsiari.
- Gure beharretarako egokienak diren produktuak aukeratu behar ditugu, hau da, osagaiak (gaingabetuak, erantsitako kaltzioa edo bitaminak dituztenak...), prezioa eta

kontsumituko dugun epearen arabera aukeratu beharko dugu erosi beharreko esnea edo esnekoa.

3.7.2. Etxean kontuan izatekoak

- Hotzean eduki behar ditugu hotzean eduki beharreko produktuak.
- Ontzian sartutako esneki gehienak, irekitakoan, hozkailuan gorde behar dira, eta ez dira epe luzean kontsumitu gabe eduki behar.

3.8. OLIOAREN ETIKETATUA

Olioaren etiketan salmenta-deitura ez ezik, honako **informazio** hau ere egongo da, ezaba ezin daitekeen eta argi ikusteko moduan:

- Oliba-olio birjina estra: "Goi-mailako kategoriako oliba-olioa, olibetatik zuzenean ateratzen dena, prozedura mekanikoen bitartez soilik".
- Oliba-olio birjina: "Olibetatik zuzenean ateratzen den oliba-olioa, prozedura mekanikoen bitartez soilik".
- Oliba-olioa: "Fintze-tratamendua jasan duten oliba-olioak eta olibetatik zuzenean ateratako olioak soilik dituen olioak".
- Oliba-patsaren olioak: "Oliba-olioa atera ondoren lortutako produktutik eta olibetatik zuzenean ateratako olioetatik datozen olioak soilik dituen olioak" edo "olibapatsaren tratamendutik eta olibetatik zuzenean ateratako olioetatik datozen olioak soilik dituen olioak".

Oliba-olio birjinek edo birjina estrek soilik eraman dezakete **jatorriaren** izena, izen geografikoaren bitartez. Izen hori erregio-mailakoa izan daiteke, jatorri-deitura edo adierazpen geografiko babestua duten produktuetan. Gainerako kasuetan, Estatu-kidea, Erkidegoa edo beste bat aipatu beharko da izena jartzerakoan.

Irekitze-sistema berezia erabiliko da, lehen aldiz erabili ondoren puskatu egingo dena.

Zehaztapen boluntarioak:

- 'Lehenengo presioa hotzean': Gehienez 27° C-tan ateratako oliba-olio birjinek edo birjina estrek soilik izan dezakete informazio hori, betiere prentsa hidraulikoen bidezko ateratze-sistema tradizionalaren bitartez egiten bada oliba-pastaren lehen zanpatze mekanikoa.
- 'Hotzean aterata': Oliba-pasta iragazita edo zentrifugatuta, gehienez 27° C-tan lortutako oliba-olio birjinetan edo birjina estretan soilik.
- Ezaugarri organoleptikoak (lurrina, zaporea...) adieraztea: 2568/91 (EEE) Araudian aurreikusitako azterketa-metodoetako batekin ateratako emaitzetan oinarritzen baldin bada soilik. Adierazpen hori 2006ko uztailaren 1etik aurrera aplikatu ahal izango da.

- Azidotasuna edo gehieneko azidotasuna adieraztea: ezaugarri hori agertzeko, horrekin batera (eta ikus-eremu berean egongo diren neurri berdineko karaktereeekin) argizari-edukia eta ultramoreetan duen xurgagarritasuna ere adierazi behar dira. Olioaren ontziak gehienez bost litroko **edukiera** izango du.

3.9. ONTZIRATUTAKO PRODUKTUAK

3.9.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Zenbait produktu, horien artean erdikontserbak, hotzean gorde behar dira.
- Ontziak ez du pitzadurarik edo mailaturik eduki behar, eta ez du erdoilduta, handituta edo kolpeekin sabelduta egon behar.
- Zer erosten dugun ondo jakiteko, garrantzitsua da ontziratutako elikagaiak derrigorrez eduki behar duten etiketa irakurtzea.
- Ez da kontsumitu behar etiketa behar bezala ez daukan ontziratutako janaririk edo botilaratutako edaririk.

3.9.2. Etxean Kontuan izatekoak

- Komenigarria da noizean behin ontziratutako produktuak berritzea.
- Etiketari kontserbazio-baldintzak edo erabiltzeko moduak zehaztuta dauzkaten produktuei dagokienez, hitzez hitz jarraitu behar zaio etiketan dioenari.
- Ez badugu kontserba-lata batean dagoen guztia kontsumitzen, beste ontzi batera pasa behar da, beirazko, altzairu erdoilgaitzeko edo beste material aldagaitz bateko ontzi batera; ontzia estali eta hozkailuan gorde behar da.
- Produktu baten ontzia irekitzerakoan produktuak itxura txarra edo usain arraroa edukiz gero, ahal dela ez da kontsumitu behar.
- Arreta berezia eduki behar dugu etxean egindako kontserbekin. Etxean kontserbak egiterakoan oso garrantzitsua da kontuan hartu beharreko neurri eta gomendio guztiak kontuan izatea. Etxeko tratamenduek ez dute beti mikroorganismoak desagertuko direla ziurtatzen, eta toxikazioa eragiteko arriskuta dute.

3.10. HOZKETA

3.10.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Zenbait produktuk etengabe hotzean eduki beharra eskatzen du; horregatik, produktu horiek ez dira erosi behar baldin eta establezimenduetan ez badira etengabe erakusmahaietan, kutxatzarretan edo hotz-ganbaretan gordetzen, termometroa ikusgai dagoela eta tenperatura egokia dutela. Bestalde, aire hotza produktuen artean ibiltzeko tokia utzi behar da.
- Produktu-mota horiek lehenbailehen eraman behar dira etxera, udan batez ere.

3.10.2. Etxean kontuan izatekoak

- Komenigarria da elikagai gordinak eta prestatutako janariak bereiztea, bai eta mota ezberdinekoak diren janariak bereiztea ere (okela, arraina, esnekiak eta abar), hartara *kutsadura gurutzatuak* (batetik bestera igarotzen direnak) saihesteko.
- Zerbaitekin bildu behar dira, ez lehortzeko, usainak ez nahasteko, batzuen tantak besteetara ez erortzeko, kutsadura gurutzaturik ez gertatzeko eta abar.
- Okela eta arraina ontzi iragazkaitzetan gordetzea da egokiena, horrela usain eta zapore txarrak ez nahasteko. Erabiltzen diren ontziek beti lehorrak eta garbiak izan behar dute.
- Hozkailua eta izozkailua ez ditugu gehiegi bete behar aire hotza barrualde osoan zehar ibil dadin.
- Hozkailua eta izozkailua desizoztu eta garbitu egin behar dira aldian-aldian, fabrikatzailearen jarraibideei segiz.
- Ez da komeni hozkailuan janari beroak sartzea; izan ere, barruko tenperatura igoaraz dezake, eta, gainera, energia gehiago gastaraziko du. Hozkailuan sartu aurretik janaria hoztea da egokiena, eta ahalik eta modurik azkarrenean hoztea gainera, bai ur hotzez betetako ontzi batean sartuz, bai leku fresko batean utzita.
- Janari-hondarrak ez dira hozkailuan 24 ordu baino gehiago eduki behar, batez ere euren konposizioan erraz honda daitezkeen osagaiak badituzte (maionesa, arrautza, esnegaina eta abar). Okela eta arrainaren moduko janariak ez dira prestatu gabe hozkailuan 48 ordu baino gehiago eduki behar.
- Hozkailuan edo izozkailuan produktuak oso tenperatura hotzean edukita ere, ez dira janarietako bakteriak suntsitzen (beroaren eraginez bakarrik suntsitzen dira); tenperatura hotzaren ondorioz gerta daitekeena hau da: bakteriak ia ez-aktibo, motelduta gera daitezkeela, eta horrela bakteriak ugaltzea ekiditen dela. Horregatik, garrantzitsua da janaria hozkailutik atera eta berehala prestatzea edo kontsumitzea.

3.11. IZOZKIAK

3.11.1. Erosterakoan kontuan izatekoak

- Hozkailu guztiek ez dute izoztutako janaria kontserbatzeko ahalmen bera. Desberdintasunak hozkailuek duten izar-kopuruaren arabera dira:
- Izarrak agertzen ez duten hozkailuetan, izoztutako produktuak gehienez 24 orduz eduki daitezke hotzean, eta hiru egun besterik ez izozteko konpartimentuan.
- Izar bat (*): -6° C-ko tenperaturara iristen dira, eta horietan izoztutako produktuak astebete eduki daitezke.
- Bi izar (**): -12° C-ra iristen dira eta elikagai izoztuak 15 egun bitartean kontserbatzen dituzte.
- Hiru izar (***) : -18° C-ra iristen dira, eta izoztutako produktuak 3 hilabetez eduki daitezke.
- Lau izar (****): -18° C baino gutxiagora iristen dira, eta izoztutako produktuak urtebete igaro arte eduki daitezke bertan. Lau izarrekoak dira etxean produktu freskoak edo prestatutakoak izozteko egokiak diren bakarrak.
- Etxera iristean merkataritza-establezimendu batean erositako izoztutako produktu bat desizozten hasita dagoela ikusten badugu, lehenbailehen kontsumitu behar dugu.
- Gure etxean produktu freskoak edo prestatuak izoztu nahi baditugu, azkar-azkar izoztu behar ditugu, produktua sartu aurretik izozkailuko tenperatura -40° C-raino jaitsita, eta izozkailua tenperatura horretan mantendu behar dugu izozte-prozesu osoan. Komenigarria da janaria kantitate txikitik banatuta izoztea, azkena izoztutakoak izozkailuaren atzealdean jartzea, eta izozkailuan denborarik gehien daraman janaria kontsumitzea lehenengo. Gomendio ona da pakete bakoitzean barruan zer dagoen eta noiz izoztu den idaztea.
- Izoztutako produktuak kontserbatzeko epea ezberdina izaten da produktuaren arabera, baita produktua tratatzeko, ontziratzeke, izozteke eta kontserbatzeko moduen arabera ere.
- Desizoztea, berriz, ezberdina da elikagaien arabera. Izoztuta erositako produktu ontziratuak badira, etiketako jarraibideei segi behar zaie. Oro har, gomendigarria da poliki-poliki desizoztea hozkailuaren barruan, eta inoiz ez beroa ematen duen zer-baiten gainean, berogailuaren gainean edo eguzkipean.
- Kontsumitu behar dugun kantitatea bakarrik desizoztu behar da. **Behin desizoztutakoan ezin da produktu hori berriro izoztu.**

3.11.2. Etxean kontuan izatekoak

Begibistako izozgailuetan, -18° edo horren azpiko tenperaturan dauden eta izozkailuaren karga-maila gorena adierazten duen marra gainditzen ez duten produktu izoztuak besterik ez dugu erosi behar.

- Izoztutako produktu ontziratupei dagokionez, produktuen enbalajea egoera ezin hobean dagoela begiratu behar da.
- Batzuetan gertatu izan da -batez ere izoztutako otarrainska osoak pisura saltzerakoan- produktua jela eta guzti saldu dutela. Horrelakoetan, jelak ez du kalterik egiten, osasungarritasunari dagokionez, ez kontserbaziorako mesederik ere. Baina erosleari egiten zaiona iruzurra da, jela otarrainska balitz bezala kobratzen baita.
- Erosketak egiterakoan, izoztutako produktuek izan behar dute azken hartzen direnak. Berehala etxera eramaten ahalegindu behar da, eta, ahal dela, poltsa isoterma edo isolagarrietan eraman behar dira; ez da komeni poltsa berean izoztuta ez dauden produktuak ere sartzea; izan ere, barruko tenperatura igo dezakete..

3.11.3. Elikagai ultraizoztuak

Honako hauek dira elikagai ultraizoztuak: “izozte azkarra” edo “ultraizoztea” izeneko izozte-prozesu egokia jasan dutenak; prozesu horri esker, kristalizazio handieneko gunea berehala igarotzen da, eta produktuaren (zati guztietan) tenperatura -18° edo gutxiago izan daiteke, etengabe. Lehengaiak kalitate onekoak (bai osasun-arloan, bai merkatarizarloan), eta freskotasun-maila egokia izan behar dute. Gizakiak jateko diren eta azken kontsumitzaileari zuzendutako produktu ultraizoztuek etiketatu zehatza dute:

- Produktuaren izena eta “ultraizoztua” edo “azkar-azkar izoztua” aipamena.
- Produktua gordetzeko erabilitako tresna-motaren eta tenperaturaren arabera, gutxienera iraupen-data. Hau da, data bat baino gehiago egongo dira, izozkailuaren izar-kopuruaren arabera.
- Sorta.
- “Desizoztu ondoren, ez berriz izoztu” esaldia edo antzekoren bat.

3.12. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

3.12.1. Elikadura-segurtasunean neurriak hartzeko

Orain arteko gomendioez gain, beste gomendio orokor hauek ere kontuan izan behar dira osasuntsu egoteko dugun eskubidea eta elikagaien kontsumoan segurtasuna bermatzeko:

Elikagaiak **erosterakoan**:

- Inoiz ez da erosi behar higiene-baldintzak betetzen ez dituzten establezimenduetan, nahiz lokalak berak, nahiz bertako langileek betetzen ez dituztenean. Horietan ezezik, elikagaiak ondo kontserbatuta ez dituzten establezimenduetan ere ez da erosi behar. Adibidez, erreparatu behar dugu hoztutako eta izoztutako produktuak bero-sorgu-neetatik urrun daudela, elikagaiak lur-maila baino gorago daudela etab.

- Funtsezkoa da datari erreparatzea, iraungitze-data edo kontsumo-data hobetsia derrigorrez adierazi beharra dagoen produktuetan, batez ere merkatuta dauden elikagaietan.

Elikagaiak **maneiaterakoan:**

- Azalera eta tresna garbiak erabili behar dira. Garbiak dauden edo ez ziur ez bagaude, hobe da badaezpada berriro garbitzea. Ez da erdoildutako edo zartatutako tresnarik erabili behar.
- Elikagai gordin batekin kontaktuan egon ondoren beste elikagai batzuk manipulatu behar direnean, lanerako azalera eta tresnak garbitu behar dira.
- Eskuak garbitu behar dira elikagaiak eskutan erabili aurretik, batez ere komunera joan bagara edo etxabereen bat ukitu badugu. Etxabereek ez dute sukaldean sartu behar.

Janaria **egiterakoan:**

- Germen kaltegarriak hiltzeko, elikagai bakoitzak eskatzen duen tenperaturan eta denboran prestatu behar da janaria.
- Prestatuta dagoen janaria ez da luzaroan kontsumitu gabe eduki behar, bestela mikroorganismoen ugaltzeko arriskua baitago. Hoberena da janaria doi kontsumitu behar den ordurako prestatzea.
- Ez da gomendagarria janari-soberakinak behin eta berriz berotzea. Kontsumitu behar duguna bakarrik berotu behar dugu.

Elikagaiak **kontserbatzerakoan:**

- Prestatutako elikagaiak estalita kontserbatu behar dira.
- Uda garaian higie- eta kontserbazio-neurri guzti-guztiak hartu behar dira, batez ere bero baldin badugu; izan ere, bero dagoenean gertatzen dira elikadura-toxikazio gehienak.
- **Edozein zalantza edukiz gero, elikagaia ez kontsumitzea da hoberea.** Gure osasuna dago jokoan.

Gerta litekeen elikadura-**toxikazio** baten aurrean:

- Egoera txarrean zegoen elikagai jakin bat hartzearen ondorioz gure osasuna kaltetu den susmoa baldin badugu, medikuarengana joan behar dugu berehala.
- Elikadura-toxikazioa eragin duen elikagaia zein izan litekeen susmatuz gero, kome-nigarria da elikagai hori ez botatzea, elikagai hori aztertzea lagungarria izan baitaiteke.

3.12.2. Erreklamatzeko

Elikagaia zuzenean erosi dugun establezimendura eraman behar dugu lehenbailehen, eta, hala badagokigu, dirua itzultzeko edo egoera onean dagoen beste produktu batez aldatzeko eskatu.

Erreklamazioa egiteko, arlo horretan eskumena duen Eusko Jaurlaritzako lurralde-ordezkaritzara jo dezakegu, edo, hala badagokigu, udaletxera; azken horrek, erreklama-

zioari dagokion prozeduraren bidez, lege-haustea egin duenari isuna jar diezaioke, bai eta establezimendua itxiarazi edo araudia betetzen ez duen merkantzia konfiskatu ere. Elikagaien arloan eskumena duten erakundeak honakoak dira:

- **Industria, Merkataritza eta Turismo Saila.** Kontsumitzaileen interes ekonomikoak eta informazio egokia jasotzeko eskubidea babesteari dagokienez, beste esku-menaren artean hau du: elikagaien etiketak egiteko eta pisua egoki adierazita dagoela ziurtatzeko eskumena.
- **Osasun Sailak** elikagaien segurtasunaren arloan jarduteko eskumena du, udalekin batera; elikagaiak ekoizten, lantzen edo banatzen dituzten industria, establezimendu eta instalazioetan osasun-kontrola egiten du.
- **Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailak** nekazaritzako elikagaien jatorrizko kalitatearen arloan du eskumena.

Auzibidera ere jo dezakegu.

Kasu guztietan, erreklamazioekin laguntzeko prest dauden erakundeak: **Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza**, Eusko Jaurlaritzaren **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak**, **Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)**, eta **Kontsumitzaileen Elkartek**. Erreklamazioen bideratzea errazagoa izan dadin, ahalik eta froga eta datu gehien aurkeztu behar ditugu, hala nola, produktua bera edo produktuen hondakinak, etiketa edo ontzia, etab.

4

Ehunak eta oinetakoak



4.1 EHUNAK

- 4.1.1. Kontzeptua
- 4.1.2. Osaera
- 4.1.3. Etiketatua

4.2. OINETAKOAK

- 4.2.1. Kontzeptua
- 4.2.2. Osaera
- 4.2.3. Etiketatua

4.3. ETIKETATU EKOLOGIKOA

4.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 4.4.1. Aurrea hartzeko
- 4.4.2. Erreklamatzeko

4.1. EHUNAK

4.1.1. Kontzeptua

Ehungintzako produktutzat hartzen dira honako hauek:

- Gordinean, erdi-landuta, landuta, erdi-manufaturatuta, manufaturatuta, erdi-eginak edo eginak egonik, ehun-zuntzez soilik osatutako guztiak, ehunak lortzeko eta nahasteko erabilitako prozesua edozein izanik ere.
- Pisuaren gutxienez ehuneko 80 ehun-zuntzez osatua duten produktuak.
- Altzarien, eruritakoen eta eguzkitakoen estaldurak, eta lurreko, hormako, lastairerako eta kanpin-artikuluetakoa estalduren ehuneko zatiak, baita berokien, oinetakoen eta esku-larruen forruak ere, betiere pisuaren ehuneko 80 gutxienez ehunez osatua badute.
- Beste produktuei erantsitako ehungintzako produktuak, osaera zehazten baldin bada.

4.1.2. Osaera

Produktu garbiak: Zuntz batekin soilik osatutako ehungintzako produktuetan, honelako esaldiak ager daitezke: “% 100”, “garbia”, “oso-osorik” gehi zuntz horren izena. Beste zuntzak ere onartuko dira, ehungintza-produktuaren pisuaren % 2 baino gutxiago osatu arte, arrazoi teknikoengatik justifikatua badago beste zuntzen erabilera eta modu sistematikoan gehitzen ez badira. Kardatze-prozesuaren bidez lortutako produktuen kasuan, % 5 arte onartuko dira.

Zuntz-ehunen nahasketak: bi zuntz edo gehiagorekin osatutako ehungintza-produktuetan, zuntz horietako batek pisu guztiaren % 85 gutxienez hartzen badu, honako modu hauetako batera izendatuko da:

- Zuntzaren izenarekin, baina ondoan pisuan duen ehunekoa jarrita.
- Zuntzaren izenarekin, baina ondoan “gutxienez % 85” adierazpena jarrita.
- Produktuaren portzentajezko konposaketa osoarekin, handienetik txikienera ordenatuta.

Ezein zuntzek ez badu % 85 osatzen, pisuaren ehunekoarekin eta izenarekin izendatu dira gehien agertzen diren bi zuntzak, gutxienez. Horien atzetik, produktuaren gainarako osagaiak zerrendatuko dira, pisuaren ehunekoari dagokionez handitik txikirako ordenarekin, eta pisuaren ehunekoa adierazita ala adierazi gabe.

Zuntz asko baldin badaude, eta bakoitzak bere aldetik konposizioaren % 10 ez badu gainditzen, “beste zuntzak” esamoldea erabil daiteke, osatzen duten ehuneko orokorra segidan jarrita.

4.1.3. Etiketatua

Ehungintzako produktu guztiak merkaturatu ahal izateko, fabrikatzaileak behar bezala etiketatu behar ditu; fabrikatzailea izango da produktua egiteko prozesuan parte hartu duen azkena. Adierazpen guztiak ongi ikusteko moduko karaktereeekin idatziko dira, kontsumitzaileak erraz irakur ditzan.

NAHITAEZKO ETIKETATUA

Ehungintza-produktuen etiketetan nahitaez adierazi behar den informazioa honako hauen arabera izango da: etiketatzailea, ehungintza-produktuaren mota eta jatorria, baina nolana ere, beti agertu beharko dute beste datu hauek:

- Fabrikatzailearen izena edo enpresa-izena edo izendapena, eta helbidea.
- Estatu espainolean fabrikatutako produktuei dagokienez, fabrikatzailearen erregistro industrialaren zenbakia.
- Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetatik inportatu eta nazioko merkaturatzen banatutako ehungintza-produktuen kasuan, inportatzailearen identifikazio fiskaleko zenbakia.
- Handizkako nahiz txikizkako dendek ere etiketatu ahal izango dituzte marka erregistratua duten ehungintza-produktuak; hori eginez gero, marka erregistratuari honako datu hauek erantsi beharko dizkiote: haien izena, enpresa-izena edo izendapena, eta helbidea, baita identifikazio fiskaleko zenbakia ere.

Kasu horretan, produktua merkaturatzen duen laguna izango da produktuaren eta egin ditzakeen arau-hauste guztien erantzule.

- Produktuaren osaera.
- Jantzigintzako eta puntuz egindako jantzietan, edozein material iraunkorrez egindakoa izan daiteke etiketa, ahal dela ehunezkoa, eta modu iraunkorrean jantziari berari josita edo erantsita egongo da; etiketak eta jantziak erabilgarritasun-aldi berdina izan behar dute.
- Ehungintzako produktuak bilduta saltzen direnean, bilgarrian bertan egongo da etiketa, produktuaren etiketa argi eta garbi ikus daitekeenean izan ezik.

NAHITAEZKOA EZ DEN ETIKETATUA

Ehungintzako produktua nola zaindu adierazteko etiketatua ere badago, eta nahi izanez gero erants daiteke. Etiketa horietan agertzen diren sinboloen bitar-



	<p>Partzialki tratatua: tenperatura berrera aldatzen da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenperatura txiki: giteko 120° •• Tenperatura artisa: giteko 130° ••• Tenperatura handi: giteko 150°
	0) Irati
	Letorrak garbi, berriketa berria duen irati itzalgarri erabilien duen itzalgarri irati aldatzen ditu.
	1) ego lehorreko jantziak
	Anguluetan tratatua ez da letara. Partzialki tratatua: tenperatura berrera aldatzen da: <ul style="list-style-type: none"> • Letorrak aldatu: tenperatura •• Letorrak berriak: tenperatura
	2) iratiak letara.

tez jakin dezakegu jantziari zein tratamendu eman diezaioketun.

OEKO-TEX 100

Europako ehungintzako enpresa-talde batek sortu du Etiketa hori; ehungintzako produktuen substantzia kaltegarrien kontrola ziurtatzen du.



4.2. OINETAKOAK

4.2.1. Kontzeptua

Honako hau jotzen da oinetakotzat: zola duen produktu oro, oinak estaltzera edo babestera bideratua dagoena; bakoitza bere aldetik saltzen diren zatiak, goiko aldea soka besterik ez duten sandaliak edo bota altuen zintak ere barne hartzen dira definizioan. Oinetakoen gaineko legedian, kiroletako, dantzako eta ortopediako oinetakoak ere barne hartzen dira, baita erabili eta bota egiten direnak ere.





OINETAKOEN ZATIAK

Oinetako-produktuaren zatien definizioa eta piktogramak edo horri dagozkion idatzitako adierazpenak.

	Piktograma	Adierazpen idatzia
a) Oinbularra: zolari loturik doan egiturazko elementuaren kaspoko aldea da.		Oinbularra
b) Formaa eta barne-zola: oinetakoaren barruko estaldura dira eta oinbularraren formaz eta barne-zolaz osatua dago.		Formaa eta barne-zola
c) Zola: oinetakoaren beheko aldea da, igurtzien ondorioz higatu egiten dena eta oinbularrari lotuta dagoena.		Zola

4.2.2. Osaera

Legeak ere ezarri ditu hainbat piktograma, oinetakoaren fabrikazioan erabilitako materialak identifikatzeko.

	Piktograma	Adierazpen idatzia
a) Larrua: jatorrizko zuntz-egiturari gutxi gorabehera eusten dion animalia-azala da, ustel ez dadin ondua. Ilea edo artilea utzi edo kendu egin daitezke. Larruaren azalera gantzutze-geruza batekin edo itsatsitako geruza batekin estalia egonez gero, geruzaren zabalera gehienez 0,15 mm izango da. "Larru-gaina eta guzti" esamoldea agertzen bada, jatorrizko larru-gaina baduen larrua dela esan nahi du, epidermisa kendu ondoren geratzen den bezalaxe, eta lixatuta, gaina kenduta edo zatituta, mintzik kenda gabe.		Larrua
b) Larru gantzutua: produktuaren zabalera guztiaren heren bat baino gutxiagoko eta 0,15 mm baino gehiagoko gantzutze-geruza edo itsatsitako geruza duen produktua.		Larru gantzutua
c) Ehuna: ehun-materialak, naturalak nahiz sintetikoak		Ehuna
d) Bestelako materialak		Bestelako materialak

4.2.3. Etiketatua

- Oinetakoaren hiru zatien osaerari buruzko informazioa egongo da oinetakoaren etiketan: forrua eta barne-zola, oinbularra eta zola. Informazio hori piktogramen bitartez edo idatzitako adierazpenen bitartez adierazi behar da, kontzeptua eta osaera ataletan azaldu dugun moduan.
- Oinetakoaren zatietan nagusi (% 80 gutxienez) den materialari buruzko informazioa eman beharko da. Ezein material ez bada ehuneko horretara heltzen, oinetakoaren bi material nagusien informazioa emango da.

- Oinetako-parea osatzen duten bi oinetakoetako batek, gutxienez, izan behar du etiketa; etiketa inprimatua, itsatsia, estanpatua edo lotutako euskarri baten bidezkoa izan daiteke.
- Etiketa ikusteko moduan egongo da, ongi lotua eta eskuratzeko erraza. Etiketaren informazioa ulertzea errazagoa izateagatik, piktogramen tamaina behar bezain handia izango da.
- Saltokietan, oinetakoetatik gertuko toki ikusgarriren batean, txartel bat ezarriko da, piktogramen esanahia argitzeko.

4.3. ETIKETATU EKOLOGIKOA

Europako etiketa ekologikoa

Europako Batzordeak sortu du etiketa hori, zuntzen laborantza-prozesuan eta azken produktuaren lantze-prozesuan (bai ehungintzan, bai zapatagintzan) irizpide ekologikoak betetzen direla bermatzearren. Etiketa ekologikoaren bereizgarria lorea da, eta honako hau adierazten du:

- Airearen eta uraren kutsadura murriztea.
- Osasunerako eta ingurumenerako arriskutsuak diren substantzien erabilera mugatzea.
- Ehungintzako produktuetan, garbitzean eta lehortzean jantziak ez direla txikitzen eta koloreek izerdia, garbiketa, igurztea (lehorrean nahiz heze egonik), eta argitan egotea jasaten dituztela.
- Europako Etiketa Ekologikoa duten oinetakoek iraunkortasun-azterketa bat egin behar izaten dute, hainbat alderdi neurtzeko: urarekiko, igurztearekiko jasangarritasuna, zolaren higadura, etab.



4.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

4.4.1. Aurea hartzeko

Jantziren bat edo oinetakoak erosten ditugunean, bai ehunak edo erabili diren materialak, bai akaberak behar bezala daudela egiaztatzea komeni da.

Erosketa-txartela eta artikulua etiketak gorde egin behar dira, erreklamaziorik egin behar izanez gero. Garbitzeko garaian, fabrikatzaileak emandako aholkuei erreparatu behar zaie: garbitzeko modua, lixatzeko modua, produktu jakinak (lixiba edo garbigarriak) erabili ote daitezkeen.

Merkealdian, jende askok erosten ditu arropak eta osagarriak. Eta garrantzitsua da honako hau ez ahaztea: merkealdian jaisten dena prezioa da, ez kalitatea, eta behar ez dugun gauzarik ez erosi, prezio baxuagoek bultzatuta.

4.4.2. Erreklamatzeko

Beste ezertan hasi aurretik, establezimenduan bertan egin beharko genuke arazoa konpontzeko ahalegina. Baina ezinezkoa izango balitz, honako hauetan eska dezakegu informazioa: Eusko Jaurlaritzaren [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoetan](#), [Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetan \(KIUB\)](#) edo [Kontsumitzaileen Elkartean](#). Horren aurretik, dende gure eskura izan behar duten erreklamazio-orrria betetzeko eskubidea dugu.

[Kontsumoko arbitraje-sistemara](#) ere jo dezakegu; gero eta denda eta profesional gehiago ari zaizkio atxikitzen sistema horri. Azkenik, auzibidearen aukera geratzen zaigu.



5.1. OROKORREAN

- 5.1.1. Prezioa adieraztea
- 5.1.2. Produktuen bermea
- 5.1.3. Produktuak itzultzea

5.2. SALMENTAK SUSTATZEKO EKINTZAK

- 5.2.1. Ezaugarri amankomunak
- 5.2.2. Beherapeneko salmentak
- 5.2.3. Soberakinen salmentak
- 5.2.4. Likidazio-salmentak
- 5.2.5. Promozioko salmentak

5.3. SALMENTA BEREZIAK

- 5.3.1. Salmenta automatikoak
- 5.3.2. Salmenta ibiltariak
- 5.3.3. Etxez etxeko salmentak
- 5.3.4. Urrutiko salmentak

5.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 5.4.1. aurea hartzeko
- 5.4.2. erreklamatzeko

5.1. OROKORREAN

5.1.1. Prezioa adieraztea

Saltzeko ikusgai dituzten produktuen publikoarentzako salmenta-prezioa argi eta garbi erakutsi behar dute nahitaez merkataritza-establezimenduetan. Produktua eskura erostean ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa adierazi behar du prezio horrek, BEZA eta beste edozein zerga aplikagarri barne hartuta. Salbuespen gisa, hainbat produktuk (oso garestiak direnak, esaterako) ez dute nahitaez prezioa ikusgai izan beharrik.

Kopuru bat adierazi behar duten produktu guztietan eta soltean saltzen diren produktu guztietan, neurri-unitate bakoitzeko prezioa adierazi beharko da, unitatearen magnitudearekin batera (kilogramo, litro, metro koadro, dozena... bakoitzeko prezioa).

Kanpotik ikus daitekeen moduan adierazi behar da erakusleihatoko produktuen prezioa.

Horretaz gain, onartzen dituzten ordaintzeko moduen berri ematera ere behartuta daude merkatariek, hala nola, txartelarekin ordaintzerik ba ote dagoen.

5.1.2. Produktuen bermea

Legeari jarraiki, honako **ondasun iraunkor** hauetakoren bat erosten dugunean soilik eman behar digute bermea, ezinbestean, idatziz edo edozein euskarri iraunkorrean:

- Optikako, argazkigintzako, erlojutegietako eta musikako tresnak eta materiala.
- Lanabesak, aiztoak, mahai-tresnak eta bestelako metalezko manufaktura arruntak.
- Etxeko altzariak, tresnak, osagarriak eta lanabesak.
- Tresna elektrikoak, elektronikoak eta elektroteknikoak.
- Automobilak, motozikletak eta bizikletak, baita ordezeko piezak eta osagarriak ere.
- Jostailuak, eta jolasteko eta kirola egiteko artikulua.
- Etxebizitza.

Produktu horietakoren bat erosi gero, dokumentu bat eman behar digute; dokumentu horretan honako hauek adierazi behar dira: bermearen erantzule egiten denaren identifikazioa, bermealdian ditugun eskubideak, bermearen iraupena eta erreklamatzeko moduak. Bermeak gutxienez **2 urtekoa** izan behar du, produktua jasotzen dugunetik kontatzen hasita, baina iraupen luzeagoa ere eskaini diezagukete. Bigarren eskuko ondasunen kasuan, bermeak gutxienez urtebetekoa izan behar du, baina ezin izango dugu eskatu produktua beste batengatik aldatzea.

Produktua behar ez bezala instalatzen badigute eta ados ez bagaude, produktua bera akasduna izango balitz bezala hartuko da, betiere instalazioa salerosketa-kontratuan barne hartuta egonda, eta produktua saldu digunak berak eginez gero.

Erosi dugun produktua ez balitz salerosketa-kontratuaren araberakoa izango, bi aukera izango ditugu: konpontzea, edo berdina den beste produktu bat ematea, salbu eta

aukera horietako bat ezinezkoa edo gehiegizkoa den. Produktuak berez izan ditzakeen akatsak doan konpontzea estaltzen du bermeak, honako gastu hauek barne hartuta: materiala, lan-eskua eta, dagokionean, konponketa-tailerrera garraioa, baita eragiten dizkigun kalte-galerak ere.

Konpondu ondoren, ez bagaude konponketarekin gustura, eta bermean dagoen objektu horrek erabili ahal izateko baldintza optimoak betetzen ez baditu, honako aukera hauek ditugu: produktua itzuli eta ordaindutako dirua berriz jasotzea; erosi dugun produktu horren truke ezaugarri berdin-berdinak dituen beste bat ematea; edo prezioa jais-tea.

Produktua konpondu edo aldatu diezaguten eskatzea ezinezkoa izanez gero, eta eska-tu arren, arrazoizko epean konpondu edo aldatu ez badigute, edo eragozpen handiak jar-tzen badizkigute, kasu horietan guztietan ere eska dezakegu prezioa jaiste edo kontratua suntsitzea.

Goian aipatutako ondasun iraunkor horietakoren bat erostean, berme-agiria ez ezik, produktua behar bezala erabiltzeko jarraibideak ere eman behar dizkigute, edo kasuan kasu, ongi instalatzeko jarraibideak.

Ondasun iraunkorretan zerbitzu tekniko egokia badagoela bermatu behar digute, eta produktua fabrikatzeari uzten zaionetik kontaktzen hasita, gutxienez 5 urteko epean ordez-ko piezak izango ditugula ere bermatu behar digute.

5.1.3. Produktuak itzultzea

Oro har, eta lehen esan dugunez, bermean dagoen produktu akasduna erosten dugu-nean dagozkigun eskubideak bazter utzi gabe, **ez daukagu erositako artikulua itzul-tzeko eskubiderik**. Hala ere, zenbait dendatan onartzen dute dirua itzultzea, eta beste hainbatetan beste produktu bat edo bestela, erosketa-txartela ematen dute erositakoaren ordez.

Alabaina, kasu jakinetan badugu eskubidea produktua itzuli eta dirua berreskuratze-ko:

- Produktuarekin gustura geratzen ez bagara dirua itzuliko digutela iragartzen bada establezimendu baten edo produktu baten publizitatean, hori eskatzeko eskubidea izango dugu, publizitatea loteslea baita egiten duenarentzat.
- Erositakoa probaldian izateko baldintzarekin egiten diren salmentetan, produktua itzultzeko eskubidea dago, betiere itundutako epearen barruan. Eperik ezarri ezean, 7 eguneko epea izango da.
- Etxez etxeko salmentan edo urrutiko salmentan, erositako produktua heltzen zaigun egunetik kontaktzen hasita 7 eguneko epea izango dugu itzultzeko eta dirua berres-kuratzeko, inolako arrazoirik eman behar izan gabe. Eskubide hori baliatzea erraza-goia izan dadin, legearen arabera, uko egiteko edo baliogabetzeko dokumentu bat ere eman behar digute kontratuaren agiriarekin batera; produktua itzuli behar zaio-

naren izena eta helbidea, eta kontratuaren edo kontratatzaileen identifikazio-datuak ere azalduko dira dokumentu horretan, hartara, dokumentu hori sinatu eta bidaltze hutsarekin, erosketa atzera botatzen da. Uko egiteko edo baliogabetzeko eskubide hori ez da aplikagarria, besteak beste, honako kasu hauetan: etxex etxeko salmentaren kasuan, 48,08 euro baino gutxiagoko salerosketetan edo saltzailea gure etxera joatea espresuki eskatu baldin badugu; urrutiko salmenten kasuan, kopiatu edo erreproduzitu daitezkeen objektuak (liburuak edo diskoak, adibidez), norbera garbitzeko objektuak, edo diren bezalakoak izateagatik itzuli ezin direnak (hala nola, aldizkariak edo gure gustuko ezaugarri bereziekin eskatutako artikuluak).

Dena dela, produktua itzultzeko aukerarik ba ote dugun eta itzultzeko baldintzak jakinaraz diezazkiguten eskubidea dugu; itzultzeko baldintzak honako hauek izan daitezke: produktuaren bilgarria ez irekitzea, denbora-tarte jakin batean itzultzea, etab

5.2. SALMENTAK SUSTATZEKO EKINTZAK

5.2.1. Ezaugarri amankomunak

Salmentak sustatzeko ekintzak hauek dira:

- Beherapena dutenak
- Coberakinen salmentak
- Likidazio-salmentak
- Promozioko salmentak

Salmenta sustatzeko ekintzak modu orokorrean iragartzeko, beharrezkoa da ekintza hori gutxienez salgai dauden artikuluetatik **%50**ari dagokiona izatea. Portzentaia horretara iristen ez bada, produktu edo sektore batzuei bakarrik dagokiela nabaritzeko moduan iragarri beharko da.

Merkatutako produktuen eskaintza egiten den guztietan, argi adierazi behar da produktuak **lehenago zenbat balio zuen eta zein den beheratutako prezioa**. Salbuespen dira salgai lehen aldiz jartzen diren produktuak.

Establezimendu batean salgai batzuek prezio normala eta beste batzuek beherapena dutenean, behar adinako distantzia utzi behar da batzuen eta besteen artean, nahasterik ez gertatzeko. Era berean, argi berezi behar dira beherapenak, soberakinen salmentak, likidazioak eta promozioko salmentak, denak aldi berean gertatzen direnean.

5.2.2. Beherapeneko salmentak

Beherapeneko salmentan salgaiak aurrez zuten prezioan baino baxuagoan saltzen dira merkataritza-establezimenduan. Hori egiteko arrazoa urtaro-aldaketa, denboraldi-amaiera edo izakinak berritzea izan daiteke.

Beharpeneko salmenta urtean **bi garaitan bakarrik** egin daiteke. Euskal Autonomia Erkidegoan araututa dago *neguko beharpenak* izena hartzen dutenak urtarilaren 7tik martxoaren 31 arteko epean (biak barne) egin behar direla eta *udako beharpenak*, berriz, uztailaren 1etik irailaren 30 arteko epearen barruan (biak barne). Merkatarari bakoitzak beharpenak epe horien barruan nahi duenean egiteko eskubidea du, beti ere, merkealdiak gutxienez astebete eta asko jota bi hilabete irauten badu.

Beharpenetan ezin dira salgai jarri hondatuta dauden produktuak, ezta beharpenak egin baino hilabete lehenago bederen prezio normalean salgai jarri ez diren produktuak ere. Beharpenak prezioa jaistea dakar berarekin, ez kalitatea okertzea.

5.2.3. Soberakinen salmentak

Soberakinen salmentan, produktuak ohiko prezioan baino merkeago jartzen dira salgai hainbat arrazoiengatik: hondatuta egoteagatik, akatsen bat izateagatik, zaharkituak izateagatik edo modaz pasata egoteagatik.

Eskaintzako salgai-hondarrek ezin dute arriskutsuak edo engainagarriak izan eroslearentzat.

Iragartzerakoan “soberakinen salmenta” edo “hondakinen salmenta” izendapena eman behar zaie. Gainera, salmenta-mota hori eragin duten arrazoi eta egoerei buruz behar den informazio guztia eman behar da. Hondatutako produktuak edo akatsak dituzten produktuak direnean, hori argi eta nabarmen utzi behar da.

5.2.4. Likidazio-salmentak

Ezohiko salmenta da, merkataritza-jarduera osoa edo zati bat eteteak eragindakoa, bai negozioa edo lokala aldatzeko edo obra handi samarrak egiteko, bai ezinbestek eraginda.

Likidazio-salmentaren arrazoia adierazi behar da salmenta-mota honen publizitatea egitean, baita likidazio-salmenta noiztik noiz artekoa izango den ere. Nolanahi ere, likidazioak bertan eskainitako produktuak agortzean bukatu behar du.

Ezin dira likidaziotan saldu establezimenduko izakinak ez diren produktuak.

5.2.5. Promozioko salmentak

Promozioko salmenta da produktu jakin batzuen salmenta ezagutaraztea edo bultzatzea helburu duen salmenta-mota, baina beharpena, soberakinen salmenta eta likidazioa izan gabe; salmenta bultzatzeko, baldintza onuragarriak jartzen ditu, bai deskontu, opari eta sarien bidez, bai beste edozein pizgarriren bitartez.

Promoziotako produktuak ezin dira hondatuta egon eta ezin dira, era berean, normalean prezio arruntean salgai jartzen diren produktuak baino kalitate okerragokoak izan.

Merkatariak argi eman behar digu merkatuta dauden produktu edo zerbitzuen berri, promozioaren baldintzen berri eta promozioak iraungo duen denboraren berri.

Aurreikus daitekeen eskaera-kopurua hornitzeko adina izakin eduki behar du dendariak. Publizitateak, eskainitako produktuaren izakinak eskuragarri dauden bitartean iraungo du, ez gehiago.

Salmentak bultzatu nahian, produkturen bat doan edo oso prezio baxuan eskaini diezagukete, modu automatikoan nahiz zozketa edo lehiaketa baten bidez lortzeko. Legean ezarrita dagoenez, sari bat irabazi dugula esaten badigute, jakinaren gainean jarri behar gaituzte ez dugula saria lortzeko ezer erosi behar. Opariak emateko epea ere ezarrita dago: oparia lortzeko baldintza guztiak betetzen direnetik ezin dira hiru hilabete baino gehiago igaro saria emateko. Bestalde, produktuen ontzietan eskaintzen diren opariei dagokienez, promozioa bukatzen den egunetik hiru hilabeteko epean eskuratzeko esku-bidea dugu.

5.3. SALMENTA BEREZIAK

5.3.1. Salmenta automatikoak

Dendaririk gabe makinaren bidez egiten den salmenta da salmenta automatikoa, eta makinetan dagokion diru-kopurua sartuz egiten da. Horrelakoak dira, adibidez, freskagarrien makinak.

Makinan ikusgai jarri behar dira honakoak: salgaia(k), prezioa, erabil daitezkeen txanpon-motak, aukeratutako produktua eskuratzeko jarraibideak eta, matxura gertatuz gero edo erreklamazioa egiteko jo beharreko helbide eta telefonoa.

Sartutako dirua automatikoki berreskuratzeko sistema eduki behar dute makinek, aukeratutako produktuaren izakinik ez dagoenean edo makina ondo ez dabilenean makinan sartutako dirua itzultzeko.

Makina negozio-lokal batean baldin badago, lokalaren titularrek zein makinarenek dute makinak ondo funtzionatzearen ardura.

5.3.2. Salmenta ibiltariak

Salerosketa-establezimendu iraunkorrez kanpo egunero, noizean behin, aldian-aldian edo modu jarraian egiten den salmenta da salmenta ibiltaria. Desmuntatu edo garraia daitezkeen saltokietan (nahiz ibilgailuetan) egiten da. Merkatu edo azoka finkoetan (alditik aldira egiten direnetan edo noizean behin egiten direnetan) egin daiteke salmentamota hau, eta, urtaroko produktuen salmenta egiteko, bide publikoan jarritako lekuetan ere egin daiteke.

Dendari ibiltariak ondo ikus daitezkeen kartel batean idatzi behar du erreklamazioak egiteko zein helbidetara jo behar duen erosleak. Helbideak beti agertu beharko du fakturan edo ordainagirian.

5.3.3. Etxez etxeko salmentak

Etxez etxeko salmenta da helbide pribatuetan, biltoki edo aisirako tokietan, lantokietan eta antzeko lekuetan egiten den salmenta, dendariaren establezimenduan egiten ez dena. Beste edozein salmenta-motatan eskuratutako merkantzia etxera eramatea, ordea, ez da etxez etxeko salmentatzat jotzen.

Salmenta-mota honen publizitateak beste datu batzuen artean hauek ere azaldu behar ditu: enpresaren identifikazioa eta helbidea, produktuaren datuak, argi identifikatu ahal izateko, produktuaren prezioa, forma, ordaintzeko moduak eta produktua bidaltzeko epe eta gastuak.

5.3.4. Urrutiko salmentak

Urrutiko salmentatzat hartuko da honako hau: **komunikabideren baten bidez** egiten denean eskaintza, eta komunikabide horren bitartez edo beste edozein urrutiko komunikabideren bitartez egin behar badira eskaerak. Saltzeko modu horren ezaugarri bereizlea da komunikabideak erabiltzea, saltzailea eta eroslea aldi berean aurrez aurre egon behar izan gabe. Katalogoen, inprimakien edo eskutitzen bidez eskaerak eginda gauzatzen diren salmentak dira urrutiko salmentak, prentsan eskaera-kupioa eta guzti agertzen diren publizitatearen bidez egiten direnak, edo telefono, fax, ordenagailu, irratia, telebista, etab. bidezkoak. Janaria eta edaria saltzea debekatua dago merkataritza-mota horretan. Orobat, adingabeei horrelako eskaintzak bidaltzea ere galarazia dago.

Publizitatean argi eta garbi adierazi behar da merkataritza-eskaintza bat dela. Horretaz gain, honako hauek ere adierazi behar dira: saltzen duen enpresaren identifikazioa eta helbidea, produktuaren ezaugarriak, prezioa (dagokionean, garraio-gastuak banakaturata), ordaintzeko modua eta baldintzak, bidaltzeko epea (besterik adierazi ezean, gehienez 30 egun), eskaintzaren indarraldia eta uko egiteko eskubiderik ba ote dagoen (erositako produktua itzultzeko epea).

Bestalde, kontratua gauzatzen denean, kontsumitzaileak honako informazio hau jaso behar du: uko egiteko dokumentua, erreklamazioak bidaltzeko helbidea, salmenta-osteko zerbitzuen inguruko informazioa eta merkataritza-bermeak; urtebete baino gehiagoko edo iraupen mugagabeko kontratuen kasuan, kontratua deuseztatzeko baldintzak ere bai.

Legeari jarraiki, debekatuta dago guk aldeztatik eskatu ez ditugun produktuak bidaltzea guri, merkataritza-laginak izan ezik. Eskatu ez ditugun produktuak bidaltzen badizkigute, ez ditugu ordaindu beharrik, ezta itzuli beharrik ere, huts-egite nabarmena izan dela agerikoa den kasuetan izan ezik. Eskaintza bati ez erantzutea ezin izango da, inolaz ere, eskaintza onartzearen parekotzat jo.

Horrelako salmentetan ezin digute eskatu aldeztatik ordaintzeko, betiere gure gustuko berezitasunekin egindako eskaera ez bada.

Urrutiko salmantan ditugun eskubideei uko eginez gero, idatziz eginda ere, uko egi-tea baliogabea izango da; beraz, eskubide horiek izaten jarraituko dugu guk uko egin arren.

5.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

5.4.1. Aurrea hartzeko

Iragarkietan azaldutako ordainketa-modu eta -baldintzak zeintzuk diren jakiten saiatu behar dugu; izan ere, merkataria behartuta dago horiek betetzera.

Izaera iraunkorreko ondasunei dagokienez, beti eskatu behar dugu bermea idatzita emateko. Bermearen iraupena legeak ezartzen duena baino luzeagoa bada, oso kontuan izan beharko ditugu ezartzen diren baldintzat edo murrizketak.

Behar den informazio guztia eskatu behar dugu produktua itzultzeko aukera eta baldintzei buruz.

Beherapen, soberakin, likidazio edo promozioko salmentek ezertarako behar ez ditugun gauzak erostera bultzatzen gaitzakete. Horregatik, erosi aurretik komeni da produktuaren baliaagarritasunaz hausnarketa egitea, nahiz produktua oso merkea izan.

Erositakoaren tikea edo faktura eskuratu behar da beti. Ezinbestekoa da, behar izanez gero produktua aldatzeko edo erreklamazioa egiteko.

5.4.2. Erreklamatzeko

Lehenik eta behin, gure arazoa establezimenduan bertan konpontzea komeni da, edo, merkataritza-establezimendua ez den lekuren batean erosiz gero, erreklamazioak egiteko derrigorrez adierazita egon behar duen helbidean.

Arazoa ez bada modu horretara konpontzen, eta lege-hauste administratiboa gertatzen dela iruditzen bazaigu, erreklamazioa aurkez dezakegu. Arazoa konpontzeko esku-mena duen organoa Eusko [Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Saila](#) da. Era berean, udalek eskumena dute merkataritza-establezimenduetan egiten ez diren azoka, salmenta ibiltari eta salmenta automatikoaren arloan jarduteko.

[Kontsumoko arbitraia-sistemara](#) ere jo dezakegu; gero eta komertzio gehiagok jotzen du bide horretara. Epaitegietara jotzea da azken aukera.

Hala ere, hauetara jo dezakegu beti informazio gehiago eskuratzeko edo dagokion erreklamazioa jartzeko: [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordezkaritzak](#), [kontsumitzailearentzako informaziorako udal bulegoak \(KIUB\)](#) edo [kontsumitzaileen elkarteak](#).

6

Tindategiak



6.1. TINDATEGIEN ZERBITZUEN ARAUDIA

6.1.1. Informazioa jendaurrean

6.1.2. Ordezlagiria

6.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

6.2.1. Gomendiozko gutuna

6.2.2. Erreklamatzeko

6.1. TINDATEGIEN ZERBITZUEN ARAUDIA

6.1.1. Informazioa jendaurrean

Eskaintzen dituzten zerbitzuen **gehienezko prezioak**, erabilienak diren pieza bakoitzari buruzkoak. BEZa barne dagoen edo ez adierazi behar dute.

Tindategiaren ardurapean utzitako jantzia galtzean edo hondatzean eta konpontzerik ez dagoenean guri dagokigun **kalteordaina** jasotzeko eskubidea. Kalteordainaren kopurua zerbitzu-emailea eta bezeroaren artean adostu behar da eta ordezkagirian idatzita egon behar du.

Zerbitzu osoa edo zerbitzuaren zati bat **aldez aurretik ordaintzeko** eskatzen duten establezimenduetan, agerian jarri behar dute gure adostasuna dutenean bakarrik eska dezaketela aldez aurretiko ordainketa.

Gomendiozko-gutuna ere publikoak ikusteko moduan egongo da ezinbestean.

6.1.2. Ordezkagiria

Jantzia hartzeko unean, zerbitzu-emaileak ordezkagiria eman behar digu; ordezkagiriari datu hauek jasoko ditu, besteak beste:

- Gure identifikazioa eta tindategiarena.
- Jantzia tindategian hartutako data eta jantzia itzultzeko aurreikusitako data.
- Jantziaren eta eskatutako zerbitzuaren zehaztapenak.
- Prezioa.
- Hala egokituz gero, jantziaren egoerari buruzko oharrak. Zerbitzu-emaileak ordezkagirian jasota utz dezake jantzia -arrazoizko kausak direla medio- hondatuta geratzeko arriskua, edo zerbitzua bezeroak eskatua ez bezalakoa izatekoa, eta, horrela, jantziaren gaineko ardurak gutxitu ditzake.
- Jantziaren balorazioa, baldin eta zerbitzu-emailearekin ados jartzen bagara.
- Tindategiaren sinadura edo zigilua.

Jantzia jasotzeko, ordezkagiria aurkeztu behar dugu, eta atzera itzuli egin behar digute, zerbitzuari dagokiona ordaindu dugula idatzita. Ordezkagiria egiaztagiriren parekoa da edozein erreklamazio egin ahal izateko.

Tindategian utzitako jantziak 3 hilabete igaro baino lehen jaso behar ditugu. Epe hori pasatutakoan, kopuru jakin bat kobra diezagukete arropa gorde edo zaintzeagatik; beti ere, horregatik zenbat kobratzen den jendaurrean jarrita baldin badago.

6.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

6.2.1. Gomendiozko gutuna

Tindategi-establezimenduek jendaurrean eduki behar duten gomendio-multzoa da; gomendio-multzo hori oso kontuan izan behar dugu zerbitzu egokia lortzeko. Gomendioak hauek dira, besteak beste:

Tindategira jantziren bat eramaterakoan, begiratu jantzia zein egoeratan dagoen, botoietan edo krisketetan akatsik ba ote duen, eta patriketan ezer ez dagoela ziurtatu.

Ordeztagiria edo egiaztagiria eskatu behar da beti, eta bertan eskatutako zerbitzuari buruzko ohar zehatzak eta jantziaren ezaugarriak idatzita daudela ziurtatu. Gomendagarria da ordeztagirian edo egiaztagirian agertzen den prezioa establezimenduan agerian jarritakoa baino handiagoa ez dela begiratzea.

Oso gomendagarria da jantziaren balioaz zerbitzu-emailearekin ados jartzea, jantzia hondatu edo galdu egiten bada ere.

Jantzia jasotzerakoan zerbitzuak akatsak izan dituela nabaritzen badugu, guk ordaindu behar izan gabe zerbitzua berriro emateko eska dezakegu.

Tindategiko zerbitzuaren ondorioz jantzian akatsen bat gertatzen bada, kalteordaina eska dezakegu, eragindako akatsen arabera.

6.2.2. Erreklamatzeko

Arazorik gertatuz gero, tindategikoarekin modu onean eta arrazoizkoan ados jartzen saiatu behar dugu.

Hori ezinezkoa bada, hauetara jo dezakegu: Eusko Jaurlaritzako **Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren lurralde-ordezkaritzak, kontsumitzailearentzako informaziorako udal bulegoak (KIUB)** edo **kontsumitzaileen elkarteak**. Horietara jo aurretik, tindategiak gure eskura izan behar duen erreklamazio-orria betetzeko eskubidea dugu.

Tindategien araudia hausten dituzten ekintzak, **Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak** isunen bidez zigortu egin ditzake.

Kontsumoko arbitraia-sistemara ere jo dezakegu; tindategi asko daude sistema horretan sartuta. Kontsumoko arbitraia-sistemara atxikitako tindategi-zerbitzuak kontratatuz gero, bermatuta izango dugu gerta litezkeen arazoak azkar konponduko direla.

Azken aukera auzibide da.

7

Uraren, argindarraren eta gasaren hornidura



7.1. ENERGIA-SEKTOREAREN LIBERALIZAZIOA (ARGINDARRA ETA GASA)

- 7.1.1. Tarifaren araberako kontsumoa (ordainagiriak)
- 7.1.2. Merkatu liberalizatuan kontsumoa (ordainagiriak)

7.2. ARGINDARRA

- 7.2.1. Kontratatu beharreko potentzia
- 7.2.2. Gaueko tarifa
- 7.2.3. Energia elektrikoa erabiltzean kontuan izan beharrekoak

7.3. GASA

- 7.3.1. Gasa erabiltzean kontuan izan beharrekoak

7.4. URA

- 7.4.1. Ur-hornidura kudeatzea
- 7.4.2. Ordainagiriko aldizkako kontzeptuak

7.5. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 7.5.1 Aurrea hartzeko
- 7.5.2. Erreklamatzeko

7.1. ENERGIA-SEKTOREAREN LIBERALIZAZIOA

2003ko urtarrilaren 1etik aurrera, argindarraren eta gas naturalaren erabiltzaile guztiek eskubidea dute bi hornidura horiek kontratatzeko modua hautatzeko; hau da, tarifa-aren arabera moduarekin jarraitzeko (gobernuak ezarritako prezioa) edo erabiltzaileak aukeratutako enpresa hornitzailearekin/merkatutzailearekin kontratatzeko argindarra eta gas naturala, libreki itundutako prezioan.

96/92/CE eta 98/30/CE Arteztarauen bitartez Europar Batasunak sustatutako liberalizazio-prozesua osatu da Estatu espainolean, argindarraren eta gas naturalaren merkatuak zabaltzearekin; arteztarau horietan, argindarraren eta gas naturalaren barne-merkatutako arau komunak ezarri ziren, hurrenez hurren.

Energia Batzorde Nazionalak etengabeko arretarako telefono-zenbaki bat zabaldu du, aukeratzeko ahalmenaren inguruko zalantzak argitzeko: 901.10.20.03

7.1.1. Tarifaren arabera kontsumoa (ordainagiriak)

Mota horretan, argindarra eta gas naturala fisikoki hornitzen dituen enpresari berari kontratatzen zaizkio argindarra eta gasa, hau da, banatzaileari, gobernuak ezarritako prezioaren arabera. Tarifaren arabera merkatuan, ordainketa-poliza sinatzen da banatzailearekin, argindarraren edo gasaren hornidura guztia estaltzen duen osoko tarifa ordainduz.

ARGINDARRAREN kasuan, Gobernu zentralak arautzen eta ezartzen du urtero **prezioa**. Tarifaren arabera kontsumitzen dutenak hainbat tarifa-taldetan banatzen dira, kontratatutako tarifaren eta kontsumoaren arabera.

Fakturan honako zenbateko hauek agertzen dira:

- **Potenziaren arabera fakturazioa:** kontratatutako potentziaren arabera den zenbateko finkoa.
- **Kontsumoaren arabera fakturazioa:** kontsumitutako energiaren arabera aldatzen den zenbatekoa.
- Argindarraren gaineko **zerga berezia** (4,864 x % 1,05113): aurreko bi kontzeptuak batuta aplikatzen da.
- **Neurtzeko ekipoaren alokairua eta irakurketa-zerbitzua.**
- **BEZa (% 16):** aurreko kontzeptu guztien gainean aplikatzen da.

GAS NATURALAREN kasuan, Gobernuak ezartzen du urtero **prezioa**, hiru hilean behin berriz aztertzen da, eta zati bat finkoa du eta beste bat aldagarria.

Fakturan, honako zenbateko hauek agertzen dira:

- **Zenbateko finkoa.** Kontratatutako eguneko gehieneko ahalmena.
- **Gas-kontsumoa.** Kontsumitutako kWh-en arabera.
- **Kontadorearen alokairua.**
- **BEZa (% 16).** Aurreko kontzeptuen gainean aplikatzen da.

7.1.2. Merkatu liberalizatuan kontsumoa (ordainagiriak)

Mota hau aukeratzten badugu, argindarra eta gasa merkaturatzen dituen enpresa bati kontratatuko dizkiogu argindarra eta gasa, libreki itundutako prezioan. Tarifaren araberako merkaturatze edo merkatu librean egon arren, inguruko enpresa banatzaileen sare berak emango dio arreta erabiltzaileari. Hala ere, liberalizatutako merkaturatze, erlazio ekonomikoak aldagarriak dira. Erabiltzaileak merkaturatzen duen enpresari ordaintzen dio hornitzeagatik, bi aldean artean libreki itundutako prezioan. Argindarraren kasuan, kontsumitutako energia merkaturatzen duen enpresarekin kontratatze aukera dugu, edo bestela, zuzenean banatzailearekin kontrata dezakegu sarerako sarbidea.

Merkatu libreko **ARGINDARRAREN fakturan** bi prezio-mota barne hartzen dira:

- **Gobernuak araututako prezioak**, sareak erabiltzeagatik ordaindu behar direnak, eta neurtzeko ekipoaren alokairua.
- **Prezio liberalizatuak**, hots, merkaturatzailearekin libreki itundutako prezioak, argindarra erosteagatik.

Merkaturatzaileak aukera du fakturan barne hartuko dituen zenbatekoak nahierara hautatzeko, beraz, aurkezten diguten eskaintzan zein kontzeptu barne hartzen diren eta zein ez argi izan behar dugu; fakturan barne hartu beharreko kontzeptuak honako hauek dira:

- **Kontsumitutako energia**
- **Sartzeagatik bidesaria**. Gobernuak arautua.
- **Kontadorearen alokairua eta irakurketa-zerbitzua**. Kontadorea alokatzea erabakitzen badugu, arautua dagoen prezioa da.
- **BEZa (% 16)**. Aurreko kontzeptuen gainean aplikatzen da.

GASari dagokionez, merkatu librean prezioaren inguruko alderdi guztiak negoziatzea ditzakegu merkaturatzailearekin:

- Prezioa bera.
- Prezioaren osagaiak.
- Prezioak berriz aztertzea.
- Ordaintzeko epeak.
- Kontratuaren iraupena.

Gas naturalaren kasuan, merkaturatzen duen enpresa izango da beti sarerako sarbidearen kontratuko titularra; ezinezkoa da kontsumitzaileak banatzailearekin zuzenean kontratu hori kudeatzea, argindarraren kasuan ez bezala.

Argindarra merkaturatzeko baimena duten enpresa guztiak **Ekonomia Ministerioko Administrazio Erregistroan** erregistratuta daude.

7.2. ARGINDARRA

7.2.1. Kontratatu beharreko potentzia

Etxebizitzetarako tarifa arruntenaren barruan (2.0) gure beharretara ondoen egokitzen den potentzia aukeratu dezakegu, araututako intentsitate-mailen barruan: 1.100 W, 2.200 W, 3.300 W, 4.400 W, 5.500 W...Kontrataturakopotentzia da gehienez ere erabili dezakeguna. Beraz, potentzia hori gainditzen badugu kontrol-etengailuak korrantea eten egiten du (argia joaten da).

Kontratatu beharreko potentzia kalkulatzeko batera funtzionatzen duten aparatu elektrikoek potentziak batu behar ditugu (etxetresna elektrikoek kasuan katalogoetan azaltzen dira). Kontuan izan behar da potentzia handiko etxetresna elektrikoak txandaka erabiltzea komeni del aeta ez denak batera. Batuketa horri ziurtasuneko tarte bat eman behar zaio. Ez da komeni benetan behar dena baino potentzia handiagoa artesa, energia elektrikoagatik ordaintzen den kopuru finkoa kontratatutako kWen araberakoa izaten da eta.

Abunu-polizan azaltzen da kontratatutako potentzia. Potentzia handitu edo gutxitu daiteke konpainia hornitzaileari jakinarazita.

7.2.2. Gaueko tarifa

Gaueko tarifa prezio ezberdinak ezartzen dituen tarifa elektriko mota bat da. Gauean kontsumitzen den energiari ez zaio egunean kontsumitukoaren prezio bera ezartzen.

Energia elektrikoagatik gaueko tarifarekin ordaintzen den prezioa ez da tarifa orokorrekin ordaintzen den bera. Indarrean dauden tarifen arabera, gauean orduko kilovatioaren prezioak (kWh) %53,39ko deskontua izaten du eta egunez %2,74ko gehikuntza. Gaueko tarifaren prezio murriztuei dagozkien orduak aldatu egiten dira udako ordutegitik neguko ordutegira: udan gaueko 12etatik goizeko 8etara izaten da eta neguan, berriz, gaueko 11etatik goizeko 7etara.

Tarifa hori oso interesgarria da berogailurako bero-metagailurik edo ur berorako termo-metagailurik izanez gero.

Gaueko tarifa kontratatzeko konpainia hornitzailearekin harremanetan jarri eta bi erregistroko kontadorea jarri behar dugu, eguneko eta gaueko kontsumoa bereizten dituen, eta baita ordutegi-erlojua ere, kontadoreari prezio murriztuaren hasiera eta amaiera adierazteko.

7.2.3. Energia elektrikoa erabiltzean kontuan izan beharrekoak

Indarrean dagoen Tentsio Baxuko Araudi Elektronikoa onartu baino lehen, hau da, 1973. urtea baino lehenago egindako eraikinek ez dute babes ona izaten gerta daitezkeen istripu elektrikoetarako, instalazio elektrikoa behar bezala berritu dutenean izan ezik.

Horrelako instalazioetan baimendutako instalatzaile elektriko batek beharrezkoak diren berrikuntzak egitea komeni da.

Instalazio elektrikoa behar bezain ziurra denean ere, komeni da honako hauek kontuan hartzea arriskuak ekiditeko:

- Edozein konponketa egin edo entxufeak, kableak eta abar manipulatu aurretik korrontea kendu behar da.
- Edozein aparatu elektriko edo etxetresna elektriko garbitu edo manipulatu aurretik entxufetik atera behar da.
- Ez da inoiz ukitu behar etengailurik, ez entxuferik, ez aparatu elektrikorik eskuak bustita, oinak bustita edo oinutsik gaudenean. Bereziki bainugelak izan behar dugu kontuan aholku hori.
- Aparatu bat entxufetik ateratzeko ez dugu kabletik tira behar, entxufetik baizik, kablea hondatu ez dadin.
- Inoiz ez da erabili behar entxufe hondaturik, egoera txarrean dagoen kablerik eta abar, istripuak eragin ditzakete eta.
- Ahal den neurrian entxufeetan konexio bat baino gehiago egitea ekidin behar dugu eta aplikazio bakoitzerako entxufe bana erabili. Luzagarrien erabilera, halaber, ekidin egin behar da ahal dela.
- Arreta berezia izan behar dugu haurrekin, txikienekin bereziki:
 - Haurren aurrean entxufeak edo kableak ez manipulatzeko saiatu behar dugu, haien arreta ez pizteko.
 - Haurren eskueran egon daitezkeen etxeko entxufe guztiak ondo estalita egon behar dute.
 - Inoiz ez dira utzi behar aparatu elektriko konektatuak haurren eskueran.

7.3. GASA

7.3.1. Gasa erabiltzean kontuan izan beharrekoak

Gas-aparatuak aldizka **berrikusi** egin behar dira. Baten bat ondo ez badabil, zerbitzu teknikoari deitu behar diogu.

Gas-usaina somatuz gero honako hau egin behar dugu:

- Ez surik eragin, ez txinpartik ere. Ez txirrinik sakatu, ez etengailu elektrikorik ere. Ez hartu telefonorik.
- Itxi gasaren pasabideko giltza.
- Leihoak ireki eta lokala aireztatu.
- Instalatzaile baimendu bati deitu.

Beharrezkoa da gas-aparaturen bat duten egoitzak ongi aireztatuta edukitzea. Ez ditugu butxatuko aireztatzeko saretak.

Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo sailaren 28/2002 Dekretuak etxeko, taldeko edo merkataritza erabilera duten gas instalazioen ikuskaritza eta azterketa arautzen ditu.

Gas bideratua dela dela, batik bat gas naturala eta gas propanoa, ikuskaritza enpresa hornitzailearen kontura joaten da soilik, EAEn hauexek: Gasnalsa, Bilbogas, Donostiagas eta Naturgas gas naturalaren kasuan. Hortaz, desagertu da erabiltzaileak **lau urtetik lau urtera** instalatzaile baimendu baten zerbitzuak kontratatzeko zuen derrigorra banakako instalazioa ikuskatzeko. Ikuskaritzaren sarritasuna, lehen bezala, lau urtetik lau urtera izango da. Enpresa hornitzailea harremanetan jarri behar da erabiltzaileekin ikuskaritza izango den eguna jakinarazteko. Enpresa horietako langileek banakako instalazioen eta instalazio komuneren azterketa egingo dute. Halaber, akats larriak daudela edo titularrak instalazioaren azterketa egiteko lagundu beharra betetzen ez duela antzematen dutenean, eten ahal izango dute hornidura. Ondorioz, aldikako kontrolaren arduraduna titularra da eta, titularra izanik, laguntza eman beharko die enpresa banatzaileei eta horien teknikariek jakinarazten dizkien gomendioei kasu egin.

Halaber, etxeko, taldeko edo merkataritza erabilera duten **gas-galdarak** ikuskatzeko beharra dago. Horrela, usuarioak **bi urtetik bi urtera** laguntza teknikoko zerbitzu bat kontratatu behar izaten du galdara ikuskatzeko eta horrek tresna ondo dabilaren egiaztagiria egingo dio. Gasa hornitzen duen enpresak lau urtetik lau urtera banakako instalazioa ikuskaritza egin orduan aipatu egiaztagiria eskatuko dio erabiltzaileari eta ziurtagiririk ezean, dagokion neurriak har ditzake. Galdararen bi urteko ikuskaritzaren xedea da segurtasun neurriak mantentzea, erabilera hobetzea eta atmosferara botatzen dituen isurte kutsatzaileak mugatzea.

Gas ontziratuaren kasuan, hau da, butano eta propano botilak, erabiltzailea bera da enpresa baimenduetara jo behar duena azterketa egin diezaioten; hau ere **lau urtetik lau urtera** (orain arte bost urtetik bost urtera) egingo du behar bezalako baimena duen gas enpresa instalatzaile batek. Aurrerapen nahikoaz, enpresa hornitzaileak gogorarazi beharko diola erabiltzaileari ikuskaritza egiteko beharra duela eta hori burutzeko epea.

7.4. URA

7.4.1. Ur-hornidura kudeatzea

Etxeetara edateko ura hornitzeko erantzukizuna udalena da. Horniketara gauzatu ahal izateko hainbat kudeaketa-formulen artean egiten dute aukera udalek:

- Zuzenean.
- Diru publikoarekin, pribatuarekin edo bi motatakoekin eratutako enpresa baten bitartez.
- Udalen arteko mankomunitate edo beste administrazio batzuekin egindako partzuergo baten bidez.

7.4.2. Ordainagiriko aldizkako konzeptuak

Ur zerbitzuarengatik kobratzen diren tarifak asko aldatzen dira toki batetik bestera, bai ordainagiriaren egitura eta bai ordaindu beharreko kopuruan ere.

- Udal batzuetan **kuota finko** bat kobratzen da ur-hornidurarako zerbitzua erabiltzeko eskubideagatik. Beste batzuetan uraren **gutxieneko kontsumoa** ezartzen da eta kobratu egiten da, nahiz eta erabili ez.
- **Uraren kontsumoa**, azken irakurketaren eta egungoaren arteko diferentzia eginez kalkulatua. Toki batzuetan prezio bakarra izaten da guztientzat, beste batzuetan prezio ezberdinak daude kontsumo-kopuru bakoitzerako, adibidez aurretik ezarritako mugak gainditzen dituen m³ bakoitzeko gehiago kobratuz.
- Kontadorearen alogera, hala egokituz gero.
- Ur-hornidurari dagokion ordainagiriarekin batera **bestelako kontzeptuak** kobratzen dira, hala nola uren garbiketa eta arazketa. Kontzeptu horiek aldatu egiten dira udal batetik bestera. Horrela, Bilbao metropolitanoaren gunean %100eko kopuru gehigarria kobratzen da, Garbiketako Plan Integralaren kostua finantzatzeko.
- Kontzeptu bakoitzari dagokion BEZ, hala egokituz gero. Uraren kontsumoak %7ko tipoa du.

7.5. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

7.5.1. Aurrea hartzeko

Aztertutako hornidura-zerbitzuak kontratatzean, abonu-poliza bat sinatu behar dugu eta guk kontratu horren kopia bat gorde behar dugu. Arreta handiz irakurri behar dugu, izan ere, kontratu horretan jasotzen baitira sinatu ditugun baldintzak, gure eskubideak eta gure betebeharrak.

Zalantzarik sortzen bazaigu, zerbitzua hornitzen digun erakundearekin harremanetan jarri beharko dugu, dela telefonoz, dela haien merkataritza-bulegoetara joanda. Zenbait hornidura-enpresak badu bezeroei arreta emateko doako telefono-zenbaki bat.

Argindarraren, gasaren eta uraren instalazioak muntatzea, zerbitzuan jartzea, aldatzea eta handitzea, eta dagokionean, berrikustea, instalatzaile baimenduek egin beharreko lanak dira; instalatzaile horrek indarreko legedian ezarritako ziurtagiriak sinatu behar ditu nahitaez, eta Eusko Jaurlaritzaren **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde-ordezkaritzetan** dagozkien tramiteak egin behar ditu.

Etxetik kanpo denbora luzean egon behar badugu, ura eta gasa ixteko giltzei eragitea komeni da, arriskuak saiheste aldera. Argia kentzea ere ez legoke gaizki, etxetresna elektrikoren bat (hozkailea edo izozkailea, esaterako) martxan utzi behar ez badugu, bederen.

Argindarra, gasa eta ura neurritz kontsumituta, dirua aurrezteko ez ezik, ingurumena zaintzeko ere lagungarri izango zaigu.

7.5.2. Erreklamatzeko

Entitate hornitzailearekin arazoak izanez gero, lehenengo adostasun adiskidetsua lortzen saiatu behar dugu bulego komertzialetan edo telefonoz.

Arazoaren jatorria hornitzaileak legezko edo arauzko betebeharren bat ez duela bete baldin bada, Eusko Jaurlaritzako [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde-ordezkaritzetara](#) jo dezakegu. Zuzendaritza horrek zigor-espeditentea hasi dezake.

Elektrizitatearen eta gasaren arloan zerbitzuaren jardunarekin arazorik baldin badugu edo ordainagiriekin ados ez bagaude ere, [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde-ordezkaritzetara](#) jo dezakegu.

Oso gomendagarria da ahal denean [kontsumoko arbitraia](#)-bidera jotzea arazoak konpontzeko.

Azken aukera auzibidera jotzea da.

Nolanahi ere, Eusko Jaurlaritzako [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordezkaritzetara](#), [kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetara \(KIUB\)](#) edo [kontsumitzaileen elkarteetara](#) ere jo dezakegu.

8

Telefonia eta Internet



8.1. TELEFONIA FINKOA ETA MUGIKORRA

- 8.1.1. Merkatuaren liberalizazioa (operadorea hautatzea)
- 8.1.2. Kontratuak
- 8.1.3. Fakturak
- 8.1.4. Aurrezembaki bereziak
- 8.1.5. Nola ekidin eta konpondu arazoak

8.2. INTERNET

- 8.2.1. Interneterako sarbidea
- 8.2.1. Posta elektronikoa
- 8.2.1. Merkataritza elektronikoa
- 8.2.1. Nola ekidin eta konpondu arazoak

8.1. TELEFONIA FINKOA ETA MUGIKORRA

8.1.1. Merkatuaren liberalizazioa (operadorea hautatzea)

Telefono-zerbitzuen liberalizazioaren ondorioz, lehiakortasuna arian-arian sartzen hasi da sektore horretan. Gaur egun, deiak egiteko hainbat operadoreen artean aukeratzeko eskubidea dugu, merkatuan dauden konpainietako bati telefono-linea kontratatuta (Euskadin, Telefonica edo Euskaltel) eta, Telefonica hautatzekotan, deien zerbitzua beste operadore batzuekin kontratatzeke aukera ere badugu. Horrela, Telefonicari linearen mantentzea, abonu-kuota eta harekin erabilitako zerbitzuak ordainduko genizkioke, eta beste operadoreei haien bitartez egindako deiak soilik ordainduko genizkieke.

Sektore horretan lehiakortasuna sartzearekin abantailak izan ditzakegu, betiere konpainia bakoitzak eskaintzen dizkigun baldintzak eta tarifak behar bezala ezagutuz gero. Operadorez aldatzeko aukera izateaz gain, hainbat operadoreen zerbitzuak ere kontrata ditzakegu, eta operadore bat edo bestea hautatzeko aukera badugu, dei-motaren arabera (herrikoak, probintzialak, probintziartekoak, nazioartekoak), orduaren arabera, edo konpainia bakoitzak egiten digun eskaintza edo promozio jakinaren arabera, eskaintako zerbitzu erantsien arabera, etab.

Operadore ugari lehiari egoteak disfuntziorik eragin ez dezan, honako hauek arautu dira:

- Oinarrizko telefonian, **telefono-zenbakiari eusteko** eskubidea dugu, toki fisikoa aldatu gabe, linea hartzeko konpainia aldatzen dugunean.
- Zerbitzua eskaintzen digun konpainia bata edo bestea izanagatik ere, doako **telefono-gida** bat izaten jarraituko dugu, lurralde-eremu bakoitzeko telefono-zenbaki finko guztiekin. Guk hala eskatuz gero, gida horretan ez agertzeko eskubidea dugu.

Telefono-linea konpainia batekin kontratatua izanik, beste operadore bat kontratatzen badugu, horrek ez dio instalazioari eragiten, beraz, ez da aldaketarik edo moldaketarik egin beharko instalazioan. Linea hornitzen duen konpainiak konpondu behar ditu linean izan daitezkeen matxura guztiak.

Operadorea hautatzeko **bi mota** bereiz daitezke:

- **Dei bakoitzean hautatzea:** kode jakin bat markatuta, dei bakoitza bideratuko duen operadorea hautatzeko aukera ematen du. Horrela, deitu nahi dugun zenbakiaren aurretik kode hori markatu beharko dugu. Baina hori lortzeko, guk aukeraturako operadoreekin kontratuak sinatu behar ditugu, eta koderik markatzen ez badugu, kontuan izan dei hori linea hartzeko konpainiak bideratuko duela.
- **Aurre-hautaketa:** Telefono-linea hornitzen duen operadorea ez den beste batekin deiak egiteko aukera ematen du, koderik markatu behar izan gabe, eta operadore horrekin dei guztiak edo batzuk egiteko aukera izanik. Horretarako, guk hautatutako

operadorearekin kontratua sinatu behar dugu, eta linea hartzeko konpainiari ere jakinarazi behar zaio. Mota horrekin, dei bakoitzean operadorea hautatzeko aukera ere izango dugu, baita nahi dugun bakoitzean operadorea aldatzeko ere.

Hiru aurre-hautaketa mota eskaini ditzakete konpainiek:

1. Urrutiko deietarako: probintzialak, estatukoak, nazioartekoak eta finko-sakelako artekoak.
2. Orokorra: aurreko guztiak gehi lokalak.
3. Orokor hedatua: aurreko guzti-guztiak gehi sare adimenduneko zenbakietarako deiak (80... eta 90... aurrezenbakiekin hasten direnak).

8.1.2. Kontratuak

Atal horretan, operadoreen eta telefono-zerbitzuaren erabiltzaileen arteko kontratuak barne hartzen dira; kontratu horiek bertan egonda edo urrutitik sina daitezke (telefono-bidez, modu elektronikoa edo telematikoan). Bi kasuetan, idatzitako kontratu bat ere bidali beharko da. Bertan egonda sinatzen baldin bada, une horretan bertan kontratuaren kopia bat emango digute, eta urrutitik sinatzen bada, aldez aurretik honako informazio hau guztia jaso behar dugu: kontratuaren baldintza orokorren eta klausula guztien inguruko informazioa, baieztapen-dokumentazioa, eta kontratuaren ebazpena, kontratua sinatu denetik zazpi laneguneko epean.

Zerbitzua urrutitik kontratatzen denean, prozesua hasi aurretik honako eskubide hauek ditugu: jarraitu beharreko pauso guztiak, konpainiak kontratua formalizatzeko dokumentu elektronikoa jasoko ote duen, huts-egiteak konpontzeko baliabide teknikoak eta kontratua zein hizkuntzatan formalizatu daitekeen; kontu horien guztien gaineko informazioa jasotzeko eskubidea.

Nolanahi ere, dokumentuan honako puntu hauek jaso behar dira:

- Operadorearen izena edo izen soziala eta haren egoitzaren helbidea.
- Bezeroari arreta emateko, konpainiarekin kontaktua nola egin.
- Emandako zerbitzu mota, barnean hartutako prestazio bakoitzaren deskribapena eta deskonexio-eskubidea nola baliatu.
- Fakturazio-baldintzak eta prezioak.
- Kontratuaren iraunaldia eta kontratua deuseztatzeko arrazoiak eta modua. Abonatuaren borondatez iraungi ahalko da kontratua, betiere iraungitzea gauzatu baino gutxienez 15 egun natural lehenago operadoreari jakinarazita.
- Erreklamazioak egiteko jarraitu beharreko prozesuaren laburpena.
- Kontratuko baldintzak betetzen ez badira, konpentsatzeko modua.
- Eskaintako mantentze-zerbitzuen motak.
- Ordaintzeko bidearen aukeraketa aintzat hartzea

Telefono-zerbitzua kontratatu duenak zerbitzu hori aldi baterako eteteko eskubidea duela ere jaso behar da kontratuetan, betiere hilabete batetik hiru hilabetera bitarteko

aldia bada. Kasu horretan, eraginpean hartzen duen denborari dagokion zenbatekoaren erdia kenduko da abonatu-kuotatik.

Enpresak, bestalde, zerbitzua bertan behera uzteko eskubidea ere izango du, abonatuari aldez aurretik jakinarazita, faktura abonatuari aurkezten dionetik abonatuak hilabete batetik gorako atzerapenarekin ordaintzen badio. Ordainketan hiru hilabetetik gorako atzerapena izateak edo ordainketan atzeratzeagatik bitan aldi baterako bertan behera uztea gertatu izanak operadoreari eskubidea emango dio, aldez aurretik abonatuari jakinarazita, zerbitzua behin betiko eteteko eta kontratua suntsiarazteko.

Telefono-hornidurako kontratu bat sinatzen dugunean, linearen eta telefonoen (gureak ez badira) mantentze-lanak egin diezazkiguten eskubidea dugu, baita telefono-gidetan agertzeko eta gida horiek jasotzeko eskubidea ere. Linea hartzeko konpainia aldatzen baldin badugu, telefono-zenbaki berari eusteko aukera dugu.

Kontratuek iraupen mugagabea dute, gutxienerako aldi bat ituntzen ez baldin bada, eta erabiltzaileak nahi duenean deusezta ditzake. Kontratua pertsonala da; eskubideak besteren bati uztea ezinezko da.

Aldez aurretik ordaintzen diren sakelakoak kontratatzeari dagokionez, nor garen ez identifikatzeko aukera dugu. Horrelako kontratuetan ere jaso behar dira zerbitzuaren baldintza orokorrak; zerbitzua eraginkorra izango da telefonoan sartutako txartela aktibatzen dugun unetik aurrera.

8.1.3. Fakturak

Zerbitzua erabili ostean ordainduko da, aldez aurretik ordaintzeko sakelakoan kontratu-motan izan ezik, eta ordaindu beharreko zenbatekoa dagokion fakturan zehaztuko da, zehatz-mehatz. Faktura etxean jasotzeko eskubidea dugu (Telefonikak bi hilean behin bidaltzen du, eta Euskaltelek hilero), baina konpainia bakoitzarekin negoziata dezakegu fakturak jasotzeko maiztasuna, kontratua sinatzeko garaian.

Errezibo guztietan datu hauek agertu behar dute, kostuari dagokionez:

- Abonu-kuota: telefono-zerbitzua baliatzeko aukera izateagatik konpainia hornitzaileari ordaintzen zaion zenbatekoa, nahiz eta zerbitzu hori ez baliatu. Kuota hori behin betiko edo aldi baterako ez ordaintzeko eskaintzak izan daitezke. Linea ematen duten konpainiek bakarrik kobra dezakete tarifa hori.
- Egindako deien gastua: bi zatitan banatzen da: alde batetik, dei bakoitzarengatik zenbateko finko bat ordaintzen da hasieran, deia ezartzeagatik; eta bestalde, dei bakoitzean ezberdina den beste zenbateko bat ere ordaintzen dugu, deiaren iraupenaren, dei-motaren, eta kontratatutako tarifaren arabera.
- Beste zenbait kontzeptu ere sar ditzakete fakturan, adibidez: telefono-aparatuaren alokairua, edo kontratatuta izan ditzakegun beste zerbitzuak.
- BEZaren aplikazioak ere agertu behar du, % 16 izanik.

- Zerbitzu jakinen deskonexiorako eskubidea ere islatu behar du fakturak (hala nola nazioarteko deiak edo tarifa handiagoko zerbitzuak). Zerbitzu horietatik deskonektatzeko gure asmoa jakinarazten badugu, gehienez ere hamar eguneko epean egin beharko du deskonexioa operadoreak.

GIZARTE-ABONUA

Hileroko abonu-kuotan % 95eko murrizketa da Telefonikak eskaintzen duena, 64 urte bete dituzten titularrei, edo urteak gorabehera, ezin lanbide edo ofizio egiteko baliaie-zintasan osoa dutenei bideratua; hala ere, baldintza horiek ez ezik, beste bi baldintza hauek ere bete behar dituzte gizarte-abonuaren onuradunek:

- Familia-unitatearen urteko diru-sarrera gordina ez izatea honako hau baino handiagoa: erretiroko gutxieneko pentsioa (ezkontidea norbere kargura izanik).
- Segidako 6 hilabeteko batez bestean, hilean egindako deien kontsumoa zenbateko jakin bat baino txikiagoa izatea.

8.1.4. Aurrezenbaki bereziak

Arreta berezia jarri behar diegu 803, 806 eta 807 zenbakiekin hasten diren telefono-zenbakiei.

- **803** zerbitzua 18 urtetik gorakoek soilik erabil dezakete; zerbitzu erotikoak, pornografikoak edo harreman pertsonaletako zerbitzuak egoten dira aurrezenbaki horren atzean.
- **806** aurrezenbakian aisialdiko eta denbora-pasako zerbitzuak izaten dira: jokoak, lehiaketak, zozketak, horoskopokoak, tarota, eta abar; bereziki haurrei eta gazteei zuzendutako zerbitzuak izaten dira. Zerbitzu horiek zein adinetarako diren adierazi behar dute.
- Eta **807** aurrezenbakia dutenak zerbitzu profesionalak, enpresentzako zerbitzuak, artistikoak, eta erakunde publiko eta pribatuen informazio-zerbitzuak izaten dira.

Alde batetik, gure telefono-enpresari eska diezaiokegu zerbitzu horietarako konexioa etetea, eta gure abonu-kontratuan hori agertzea eska dezakegu. Operadoreek 10 eguneko epea dute deskonexioa egiteko.

Bestalde, telefono-zenbaki horietara deitzen duen pertsonak eskubidea du jakiteko deiak minutuko zenbateko kostua izango duen (zergak barne), deia hasieran, eta telefono finko batetik edo sakelako telefono batetik deitzen badu zein kostu izango duen ere jakinarazi behar zaio. Informazio horrek doakoa izan behar du.

Horretaz gain, horrelako deiek gehienez ere 30 minutu iraungo dute, adinez nagusiei zuzendutako zerbitzuen kasuan. Haurrei edo gazteei zuzendutako zerbitzuetan, deiak gehienez 8 minutukoak izango dira. Minutu horiek igaro ondoren, deia moztu egingo da automatikoki. Eta bukatzeko, zozketek eta lehiaketek 5 minutu baino gutxiago iraun beharko dute.

900 aurrezenbakiak doako deia dela esan nahi du.

8.1.5. Nola ekidin eta konpondu arazoak

AURREA HARTZEKO

Deiak egiteko operadorea hautatzeko garaian, telefonoa zenbat eta nola erabiltzen dugun aztertu behar dugu eta gure benetako beharrak zeintzuk diren bereizi behar dugu, ezinbestekoak zaizkigun erabilerak, alegia. Bestalde, eskaintzen dizkiguten tarifa ezberdinak alderatu egin behar ditugu, bai linea kontratatzeko konpainienak (Telefonica eta Euskaltel), bai beste erabileretarako gainerako operadoreenak. Gainera, konpainia edo operadore bakoitzarekin kontratua sinatzeak zein gastu eragingo digun ere kontuan izan behar dugu, hala nola, abonu-kuota, etab.

Eskaintzak alderatu ondoren, gure beharrei erantzuteko tarifa interesgarrienak zeintzuk izan daitezkeen ikusiko dugu. Hona hemen aintzat hartu beharreko hainbat kontzeptu:

- Dei-motaren arabeko tarifa ezberdinak: herrikoa, probintziala, probintziartekoa edo nazioartekoa.
- Asteko egunen eta eguneko orduen arabeko tarifa ezberdinak.
- Deien tarifakzio-unitateak: minutuak, pasoa, segundoak, etab. Erabiltzaileentzako mesedegarriena segundoen arabeko tarifakzioa da, kontsumitutako segundoak soilik ordaintzen dira eta.

Telefono-linean matxuraren bat edo arazoren bat atzemanaz gero, lehenbailehen konpainiari jakinaraztea komeni da, lehenbailehen konpon dezan eta fakturan eragina izan dezakeen funtzionamendu okerra saihestearren. Zerbitzua eten egin behar baldin bada, konpainiak alde aurretik jakinarazi behar digu.

Sinatzen ditugun kontratuen kopia bat guk izatea eta ordainagiriak denbora-tarte luzean gordetzea ere garrantzitsua da, eta kontratatutako telefonia-enpresarena ez den beste establezimendu batean telefonoa erosiz gero, homologatua dela egiaztatu behar da.

ERREKLAMATZEKO

Telefono-zerbitzuaren inguruan erreklamaziorik egin nahi dugunean, honako hauetan aurkez dezakegu:

1. Lehenik, **operadoreari berari** aurkez diezaiokegu, bai merkataritza-bulegoetara joanda, bai idatziz, edo telefonoz, bide elektronikoz edo telematikoz. Hautatutako bidea edozein izanik ere, konpainiak erreklamazioa jaso izanaren agiria eta erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia jakinarazi behar dizkigu. Hilabeteko epean erantzunik jasotzen ez badugu, edo jasotakoarekin ados ez bagaude, honako hauetara jo dezakegu:
2. **Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara**, operadorea arbitraje-sistema horretara atxikia badago edo arbitraje-eskaera propio onartzen badu.
3. Informazioaren Gizarterako eta **Telekomunikazioetako Estatuko Idazkaritzara (SETSI)**, aurkeztutako gaiari buruzko ebazpena eman dezan. Erreklamazioak aurkez-

teko epea hiru hilabetekoa da operadoreak erantzuten duenetik edo erantzuteko duen hamabost eguneko epea amaitzen denetik. Hiru hilabete ditu, halaber, erreklamazioa SETSIn aurkezteko, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara jo eta operadoreak haien eraginpean jartzeari uko egin badio.

Behin erreklamazioa egin ondoren, SETSik sei hilabete ditu ebazpena emateko, eta horrekin amaituko da administrazio-bidea. Administrazioarekiko auzi-errekurtoa jarri ahalko da ebazpen horren aurka.

SETSirentzako erreklamazioak Estatu Idazkaritzan bertan aurkeztu ahalko dira, honako helbide honetan:

Capitán Haya kalea, 41 (28071 MADRIL)

Baita ere Administrazio Orokor edo Autonomikoaren edozein administrazio-organotan, honako web-orriaren bidez: <http://www2.setsi.mityc.es> (sinadura elektronikoa izanez gero) eta Correos-en posta-bulegoetan.

Aurkezturiko erreklamazioen egoera 901 336699 telefono-zenbakiaren bidez kontsulta daiteke edo arestian adierazitako web-orriaren bidez.

8.2. INTERNET

8.2.1. Interneterako sarbidea

Interneten konektatzeko ezinbestekoa da Internet Zerbitzu Hornitzaile (ISP) batengana jotzea eta sarean sarbidea izateko kontu bat kontratatzea. Hornitzaileek zerbitzu-aukera handia eskaintzen dute, konexioaz gain; beraz, hobe da egiaz behar ditugun zerbitzuak eta sarbide-mota zeintzuk diren aztertzea, enpresaren publizitatearekin liluratuta geratzea baino.

Kontratua online eginez gero, baldintzak arreta handiz irakurri behar ditugu, eta hobe da sinatu aurretik dokumentua inprimatzea (ezin badugu, postaz bidal diezaguten eskatzea komeni da). Konexio-mozketei buruzko klausulak irakurtzea ere gomendatzen da, baita hornitzaileak bezeroari arreta emateko zerbitzu kualifikatua eta doakoa ba ote duen begiratzea ere. Halaber, gure baimenik gabe gure datu pertsonalak hirugarrenei ez dizkietela emango ziurtatu behar dugu.

Beste edozein zerbitzu erosten dugunean bezala, kontratuan bi aldeak identifikatu behar dira, eta ordaintzeko prezioa eta modua, kontratua eteteko modua, etab. zehaztu.

Gaur egun, Interneterako hainbat sarbide-mota daude:

- Sarbidea doan eta konektatzeagatik ordaindu: horrelako kontratuetan ez da zenbaterako finkorik (hilean edo urtean) ordaintzen eta konexio bakoitzean egiten dugun telefono-gastua soilik ordaindu behar da, herriko deia izango balitz bezala. Internet noizean behin soilik erabiltzen duenarentzat erabilgarria da sistema hori.

- **Tarifa finkoa:** Hilean zenbateko finkoa ordaintzen da eta telefono-kontsumoaren gasturik ez da ordaintzen, edozein ordutan edo ordu jakinetan konektatzeko aukera izanik. Internet asko erabiltzen duenarentzat oso erabilgarria da eta kostuak kontrolatzeko aukera ematen du.
- **Tarifa erdi-finkoa:** denbora-tarte jakin batean konektatzea ahalbidetzen du, baina tarte horretatik at konektatzea garestiagoa da.
- **Bonua:** Internet kontsumitzeko bonuak, iraupen (ordutan) eta tarifa ezberdinekoak. Zenbait bonu egun guztian erabil daitezke eta besteak ordu jakinetan.

Sarean sarbidea izateko modem bat behar dugu, ordenagailuaren seinale digitalak telefono-seinale analogiko eta alderantziz bihurtzen dituen gailua, alegia; modemari esker, ordenagailuak telefono-linearen bitartez informazioa bidali eta jaso dezake. Modemaren ezaugarrien arabera, konexioak kalitate eta azkartasun handiagoa ala txikiagoa izango du.

Ordenagailuaren barruan jartzen diren modemak badira, barrukoak, eta kanpokoak ere bai, ordenagailuari kable bidez lotzen direnak. Modem baten gutxieneko abiadurak 28.800 bit segundoko izan behar du.

Hautatzen dugun konexio-motaren arabera, modem-mota bat edo bestea erabili beharko dugu, oinarrizko telefono-linearekin erabiltzeko modem batek ez baitu balio ADSL linearentzat.

Konexio-motak

- Oinarrizko telefono-linea RTB: merkeena da, baina baita geldoena ere; gainera, konektatua zauden bitartean ezin da telefonoz hitz egin.
- **Linea Digitala:**
 1. **RDSI:** horrek ere telefono-linea erabiltzen du, baina linea digitala denez, transmisioa azkarragoa eta eraginkorragoa da. RDSI linea izan behar dugu hori erabiltzeko, eta ez daude oinarrizko lineak bezain hedatuak. Sistema horrekin, telefonoz hitz egin eta aldi berean, Interneten sar gaitzke. Modema garestixeagoa da.
 2. **ADSL:** Oinarrizko telefono-linea erabiltzen du, baina abiadura handiko linea digital bihurtzen du. Sistema horri esker, konexioa etengabea da (eguneko 24 orduetan), abiadura handiagorekin nabigatzen da eta aldi berean telefonoz hitz egin daiteke. Ez da telefono-gasturik ordaindu behar, baina konexioa askoz ere garestiagoa da.
- **Kable bidezko konexioa:** Telefono-linearen ordez, zuntz optikoko kable bat erabiltzen da eta kable hori instalatu egin behar da, kable bidezko telebista ikusteko instalazioa egina ez badugu. Konexioa etengabea da, eguneko 24 orduetan.
- **Sare elektrikoa:** sare elektrikoaren bidezko Interneterako konexioa (PCL Line Communication) ezartzen ari dira enpresa elektrikoak hainbat hiritan; beraz, entxufe baten bitartez sarean sartzeko aukera izango dugu.

Programa informatikoren bat (software) ere beharko dugu sarean nabigatu ahal izateko, mezuak jaso eta bidali ahal izateko, audio-artxiobak entzuteko...

8.2.2. Posta elektronikoa

Konexio-kontua irekitzen dugunean, hornitzaileak posta elektronikoko kontu bat edo bi emango dizkigu. Kontu hori(ek) erabili ahal izateko, gure bezero-programa konfiguratu beharko dugu hornitzaileak emandako datuekin: erabiltzaile-izena, kontuan sartzeko pasahitza, kontu-mota...

Zerbitzu hori baliatzeko baldintza bakarra honako hau da: igorlea eta hartzailea Internet-erabiltzaile izatea, eta posta elektronikoko helbide bat izatea biek.

ESKATU GABEKO POSTA ELEKTRONIKOA (SPAM)

Eskatu gabeko posta elektronikoa (Spam) modu masiboan eta bereizketarik gabe bidaltzen den mezua da; kasu gehienetan, pagotxen, negozioen, eta abarren eskaintza egiten duen publizitate-edukia aurkituko dugu mezu horretan. Ziurrenik nahi ez dugun informazioarekin guri denbora galarazteaz gain, Internet-zerbitzariak gainezkatu egiten dituzte, eta gainera, mezu horietan eskaintzen dituzten produktu asko eta asko ez dira kalitatekoak izaten, legez kanpokoak izan daitezke, edo iruzurra izaten dira.

Posta elektronikoaren erabiltzaileei babesa emateko eskubide-sorta bat arautzen da legedian:

- Merkataritza-mezu baten hasieran publizitatea hitza sartu behar da.
- Promozio-eskaintzak baldin badira, halakotzat identifikatu behar dira argi eta garbi, eta promozioan parte hartzeko eta sartzeko baldintzak ere argi azaldu behar dira.
- Guk espresuki baimena ematen badugu, orduan soilik bidal diezagukete publizitatea, eta baimen hori atzera bota ahal izango dugu, iragartzaileak gure esku jarritako doako prozedura errazaren bitartez.

Nolanahi ere, **gure helbide elektronikoan horrelako mezuak jasotzea saihesteko**, hona hemen hainbat **gomendio**:

- Ez erantzun "Informazio gehiago ez jasotzeko" edo antzeko esaldiren batekin agertzen diren loturei, igortzailea ezagutzen ez badugu eta harengan konfiantzarik ez badugu, izan ere, gure helbidea egiaztatzeko modua besterik ez baita izaten, hartara spam gehiago bidali ahal izateko.
- Txatetan edo eztabaida-foroetan ez jarri helbidea; horretarako hobe da doako posta-kontu bat sortzea.
- Posta elektronikoaren edo mezuak kontsultatzen ditugun web-orriaren kudeatzaileak spamak saihesteko iragazkiak izanez gero, hobe da aktibatzea. Badira spamak saihesteko programak ere.
- Erosketak edo harpidetak egin aurretik, web-orri horien pribatutasun-politikak aztertu.
- Kontu handia izan jadanik aktibatuta agertzen diren kontrol-laukiekin, gure helbidea

- beste enpresei emateko baimena izan daitezkeelako.
- Posta elektronikoa bidez informazio pertsonala eskatzen badizu enpresaren batek, ez erantzun mezu bat bidalita. Legezko enpresa gehienek ez dute horrelakorik egiten, beraz, enpresa haren lekuan jarri den beste enpresa bat izan daiteke (esate baterako, zure kreditu-txartelaren enpresa dela dioen beste enpresa bat).
 - Mezu elektronikoa baten bidez laguntza eskatzen duten ongintzako erakundeei ez eman dirurik. Diru-ekarpenen bat egin nahi izanez gero, hobe da zuzenean erakunde horrekin harremanetan jartzea.
 - Katean bidaltzen diren mezuak berriz bidaltzea ez da komeni, gure helbide elektronikoa nork ikusiko duen ez dugulako jakingo.

8.2.3. Merkataritza elektronikoa

Berlaratu gabeko erosketa-mota bat da merkataritza elektronikoa, Internet bidez produktuak edo zerbitzuak erostea, alegia. Hori egiteak hainbat arrisku eragin ditzake: ezin dugu produktuaren kalitatea aztertu, emateko epea ez betetzea gerta daiteke, produktua hondatua hel dakiguke, erreklamatzeko oztopoak jar diezazkigukete, edo guk erositako produktua ez den beste bat bidal diezagukete.

Aitzitik, merkataritza elektronikoa abantaila handiak eskaintzen ditu: merkatu zabalagoan eta lehiakorragoan erosteko aukera ematen digu, eta salerosketa-prozesuan bitartekorik ez dagoenez, artikuluen kostua merkeagoa da.

Abantaila horiek baliatzeko, **hainbat konturekin erne ibili** behar da:

- Orrialde seguruak: erosketak orrialde seguruetan egitea funtsezkoa da; orrialde horietan, informazioa enkriptatua (hau da, zifratua) bidaltzen da, gure mezua beste inork bidean atzematen baldin badu, ulertezina izan dadin. Zerbitzari seguru batean sartzen garenean, ordenagailuaren pantailaren beheko eta ezkerreko aldean giltzar-rapo baten ikonoa agertuko zaigu, itxita eta argitua. Ikusten ari garen tokia segurua dela jakingo dugu [http//](http://) hasiera [https//](https://) bihurtzen denean.
- Ordaintzeko modua hautatzeko garaian, jasotzean ordaintzeari edo banku-transferentzia bitartez ordaintzeari lehentasuna eman behar diegu, kreditu-txartelarekin ordaintzea azken-azkeneko aukera izanik (eta beti orrialde seguruetan).
- Datu pertsonalak: kontratu elektronikoa emandako datuak isilpekoak dira, eta datu horien erabilera eta tratamendua legean babestua dago. Horrelako datuak eskatzen badizkigute, zertarako nahi dituzten eta gure datuak nork tratatuko dituen jakin behar dugu ziur. Horretaz gain, datu horietarako sarbide, aldatze, bertan behera uzte eta oposizio aukerarik ba ote dagoen kontuan izan behar da. Oro har, ahal izanez gero datu pertsonalak ematea saihestu behar da, eta galdetegiak betetzea-gatik opariak eskaintzen dituztenei kasurik ez egin.

INTERNET BIDEZ EROSTEO AHOLKUAK

Merkataritza elektronikoko eskaintza orok honako datu hauek izan behar ditu, nahitaez: hornitzailearen nortasuna eta helbide soziala, produktuaren ezaugarri bereziak, prezioa zergak barne hartuta, eta dagokionean, garraioaren kostua, ordaintzeko modua, emateko modua eta eskaintzaren indarraldia.

Produktua jasotzen denetik zazpi eguneko epean, erosketan atzera egiteko eskubidearen berri eman behar du saltzaileak, erraz erreproduzi daitezkeen produktuak (diskoak, bideoak...), norberaren garbitasunerako produktuak, etab. izan ezik. Erositakoa itzuliz gero, ordaindutako dirua eta bidalketa-gastuen dirua itzuli beharko digute, baina itzulketagastuak guk ordaindu beharko ditugu.

Erosketa-agindua formalki balekoa izan dadin, espresuki onartu egin behar da eta hornitzaileak eskaera jaso izanaren ziurtagiria eman beharko du.

Erosketa onartu ondoren, kontratuan itundutako epean iritsi behar zaigu eskatutako artikulua, edo gehienez 30 eguneko epean. Produktuarekin batera, beste honako hauek ere jaso behar ditugu: produktuari buruzko informazio guztia, saltzailearen establezimenduren baten helbidea eta helbide soziala, ordaintzeko baldintzak eta atzera egiteko dokumentua, faktura, ordainagiria edo gure eskubideak edo bermeak jasotzen dituen dokumentua.

8.2.4. Nola ekidin eta konpondu arazoak

AURREA HARTZEKO

Internet bidez zerbait erosiz gero, eskaera-agindua jaso izanaren ziurtagiria eskatu eta gorde egin behar dugu, baita faktura, bermea eta atzera egiteko dokumentua ere. Merkataritza-datuak inprimatzea edo ordenagailuaren disko gogorrean gordetzea ere gomendagarria da, erreklamazioaren bat egin nahi baldin badugu; honako datu hauek, hain zuzen: enpresaren identitatea, kontratuaren baldintzak, prezioa, etab.

Segurtasun-protokoloak ere gogoan izan beharko ditugu kreditu-txartelarekin ordaintzekotan, eta produktua itzultzeko eskubidearen eta bermearen (gaur egun 2 urtekoa da) gaineko informazioa jaso.

Ahal izanez gero, Europar Batasunekoak ez diren herrialdeetako helbidea duten tokietan erostea ez da komeni, ez dutelako zertan Batasuneko legedia errespetatu, eta ezin izango dugulako Kontsumo-gatazkak Epaitegitik kanpo Ebazteko Europako Sarera jo.

Saltzailea kontsumo-arbitrajeari atxikia ote dagoen egiaztatzea ez da txarra, atxikia egonez gero, saltzailearekin sor daitezkeen desadostasunak azkar, merke eta modu eraginkorrean konponduko direla bermatzen baita.

ERREKLAMATZEKO

Internet bidez tramiteren bat egiteko emandako datu pertsonalak behar ez bezala erabiltzen ari direla konturatzen bagara, Datuak Babesteko Agentzian salaketa jar dezakegu. www.agenciaprotecciondatos.org.

2005eko apirilaren 30az geroztik, SETSIk Interneten sartzeko arloari buruzko erabiltzaileen eskubideei dagozkien erreklamazioak ere ebazten ditu, aipaturiko data horretatik aurrera jazotako gertaeretakako. Telefoniari buruzko atalean bildutakoa bera da erreklamazio-prozesua.

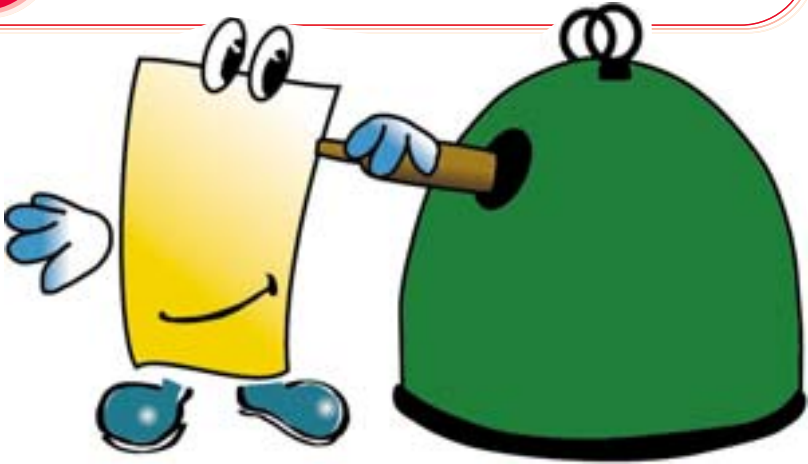
Merkataritza elektronikoari dagokionez, ordenamendu juridikoan ez da aurreikusten enpresa hornitzailearen eta kontsumitzailearen-erabiltzailearen arteko gatazkak konpontzeko sistema berezirik; hortaz, kasu horietan, ohiko bideetara jo beharko dugu, hots, epaitegiko errekurtsora edo arbitraje-bidera, aldeek zuzenean lor ditzaketen akordioak alde batera utzi gabe.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeari atxikitako (nahita atxikita) enpresa bati erosiz gero produkturen bat, arazoa doan konpondu ahal izango dugu, balio judiziala duen eta nahikoa azkarra (gehienez 4 hilabete) den sistemari esker.

Dena dela, honako hauetan eska dezakegu informazioa: Eusko Jaurlaritzaren [Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoetan](#), [Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetan \(KIUB\)](#) edo [Kontsumitzaileen Elkarteetan](#).

9

Kontsumoa eta ingurumena



9.1. INGURUMENAREKIKO GURE KONPROMISOA

- 9.1.1. Murriztea
- 9.1.2. Berrerabiltzea
- 9.1.3. Birziklatzea
- 9.1.4. Erabilitako olioia
- 9.1.5. Zarata

9.2. INGURUMENA ERRESPESTATZEN DUTEN PRODUKTUAK

- 9.2.1. Nekazaritza ekologikoa
- 9.2.2. Etiketa ekologikoa

9.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

9.1. INGURUMENAREKIKO GURE KONPROMISOA

50 urte barru, planetan 9.000 milioi lagun izango direla aurreikusten da, hau da, gaur egungo kopurua % 50 handituko da. Biztanleriaren gorakada horrek izugarritzko presioa eragingo du baliabide naturaletan, gizon-emakumeen jardunaren eraginak dagoeneko kalte larriak eragin dizkien baliabide natural horietan, eta baliabide horiek modu eraginkorrean baliatzen ikasten ez badugu, desagertu egingo dira.

Egoera hori saihestearren, funtsezkoa da baliabide horiek zenbat eta nola kontsumitu nahi ditugun kontrolatzea. Gizarte-sektore guztien artean, giza jardunak ingurugiroan eraginik izan ez dezan lortu behar dugu, egungo biztanleen bizi-kalitatea bermatuz, baina datozen belaunaldien etorkizuna hipotekatu gabe.

Hori dela eta, egun dugun erronka handienetako bat hauxe da: **modu eraginkorrean eta iraunkorrean kontsumitzea**, inplikaturako sektore guztiek (kontsumo-ondasunak produzitzen dituztenak, erosten dituztenak, eta legeak ezartzen dituztenak) ingurumena zaintzeko eta babesteko konpromiso aktiboa har dezaten lortuz.

Ingurumenaren mesederako jarrera eta portaera jakinekin, eguneroko kontsumoan hobekuntza nabarmenak lor daitezke. Ingurugiroaren aldeko jarrera eta praktika horiek hiru zutabetan biltzen dira (gaztelaniazko "3R" deitutakoak):

9.1.1. Murriztea

Tamalez, gure gizartearen ezaugarrietako bat da kontsumo-xahuketa. Ez dugu aintzat hartzen baliabideak agor daitezkeela, ezta beharrezkoa ez den kontsumoak ingurumen-erloto kostua dakarrela ere, eta gainera, oso garesti ateratzen zaigula.

Zenbait portaerarekin egoera hori alda daiteke, hala nola:

- **Energia aurrezte**. Kutsatzen ez duen energia bakarra aurrezten den energia da. Erabiltzen ez ditugun argiak itzaliz gero, edo neguan berogailua gehiegi erabiltzen ez badugu, ingurumenari mesede egingo diogu. Aurrezteko beste modu asko ere badira: etxebizitzak ongi isolatzea, energia-kontsumo txikiko bonbillak erabiltzea, garraio publikoa erabiltzea edo oinez ibiltzea, ahal den guztietan, autoan ibili beharrean. Hainbat etxetresna elektrikok (hozkaileak, garbigailuak eta lehorgailuak) energia-etiketa bat izan behar dute nahitaez, eta horrelako etxetresnaren bat erosteko garaian, etiketa horri erreparatzea garrantzitsua da.
- **Ura aurrezte**. Ura baliabide urria da eta neurritz erabili behar dugu, neurritz kanpo kontsumitzea saihestuz (adibidez, txorrotek isuririk izan ez dezaten begiratu) eta ur-kontsumoa murriztea dakarten praktikak bultzatuz (esaterako, bainua hartu beharrean dutxatuz gero, asko aurrezten da).
- **Behar ez diren bilgarriak saihestu**. Hainbat produktu bilgarrian sartuta ikusten ditugu, baina publizitate-erakargarri izateko baino ez du balio izaten bilgarri horrek. Hori ere kontuan izan behar da eta produktu bat hautatzeko garaian negatiboki baloratu.

- **Erosketetan plastikozko poltsen erabilera murriztea.**
- **Erabili eta bota egiten diren produktuen kontsumoa murriztea.**
- **Kontsumitzen ditugun artikuluen bolumena murriztea.** Ez ahaztu edozein produktu egiteko lehengaiak behar direla, eta lehengai horiek agortu egin daitezkeela edo denbora asko behar izan dezaketela berritzeko.

9.1.2. Berrerabilitzea

Erabili ondoren, produktu guztiak ez ditugu zakarretara bota beharrik. Zenbait produktu berriz erabili daitezke, inolako arazorik gabe, bai guk, bai beste norbaitek.

Gero eta establezimendu gehiagotan jasotzen edo erosten dituzte, gero banatzeko edo saltzeko, beste norbaitek berriz erabil ditzakeen askotariko produktu-motak. Esate baterako, altzariak, etxetresna elektrikoak, jostailuak, betaurrekoak, erabili gabeko botikak, etab.

9.1.3. Birziklatzea

Produktu jakin batzuk ez dira gainerako zaborrarekin nahastu behar erabili ostean, produktu horien materialak produkzio-prozesuan berriz erabil daitezkeelako.

Gero eta produktu gehiago jasotzen dira bakoitza bere aldetik, birziklatu ahal izateko:

- Gure herrian modu masiboan jarri ziren lehenengo edukiontzi bereziak **beira** jasotzeko izan ziren. Gaur egun, EAEko udalerrri gehienetan badira horrelakoak (edukiontzi berdeak).
- **Papera** eta kartoia birziklatzea ere gero eta ohikoagoa da, elementu horiek biltzeko edukiontziak pixkanaka ugaritzen ari baitira (edukiontzi urdinak).
- **Plastikoak, latak eta tetra brik** ontziak jasotzeko edukiontziak ere jarri dira (edukiontzi horiak).
- Erabilitako **pilak** edukiontzi txiki berezietan utz daitezke; edukiontzi horiek dendatan eta kalean ere egoten dira, hainbat udalerritan.

Era berean, produktu birziklatuei lehentasuna ematen badiegu birziklatu gabeen kaltetan, gure ingurunea hobetzen lagunduko dugu.

AUTOETAKO ERABILITAKO OLIOA

Horren jabe ez bagara ere, ingurumenarentzat arriskutsuena den elementuetako bat ibilgailuen olio erabilia da, metal astunak, kloroa eta bestelako elementu kutsatzaileak dituelako. Lurrera edo uretara botatzen badugu, edo erre eginez gero (Legez debekatua dago), ekologiari oso kalte larria eragingo diogu.

Arazo horri aurre egite aldera, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Antolamendu eta Ingurumen Sailak olio horien bilketa eta tratamendua antolatu du. Autoen olioak aldatzen duten tailerren bitartez egiten da bilketa. Tailer batek olio erabilia araztera eramaten ote duen jakiteko, **ekogunea** bereizgarria ezarri zaie berme guztiak eskaintzen dituztenei.

Tailerretatik Birziklapeneko Zentro Aurreratu batera eramaten da olioia eta Zentro horretan elementu kutsatzaileak kendu egiten zaizkio.

FRIJITUEN OLIOA

Zenbait Udalek eta Mankomunitatek etxeetako sukaldeko olioia biltzeko zerbitzua eskaintzen dute, ibilgailu berezien bitartez.

Toki horietan ez ezik, beste honako hauetan ere utz daiteke etxeko olioia:

- Garbiguneak
- Olioientzako edukiontzi berezia duten hainbat hipermerkatutan

Hondakin hori neurri handian sortzen duten tokietan, bertan jasotzen zaie (jatetxeak, ospitaleak, frijitegi handiak). Erabiltzaileei ontzi bat ematen zaie olio erabiliak ontzi horretan sar ditzaten eta bilketa-zerbitzua aldizka joaten da toki horietara, ontziak jasotzera.

BOTIKAK

Botikek osagai kimiko asko izaten dituzte, eta deskonposatuz gero, arriskutsuak izan daitezke. Euskal Autonomia Erkidegoan, urtean horrelako hondakinen 33 tona sortzen dira.

Hondakin horiek (iraungi diren botikak, edo iraungi gabe dauden hondarrak) botiketan uzten dira, horretarako dauden edukiontzietan, eta bilketa espezifikoak egiten duen zerbitzuak jasotzen ditu.

Botiketan, erabilgarri ez diren erradiografiak ere utz daitezke, Mugarik Gabeko Farmazeutikoak GKEari emateko. Erradiografiak zilar-gatzak izaten dituzte, eta kutsatzen ez duen moduan birziklatuta, atera eta merkatuan sal daitezke, prezio ofizialean. Lortutako diruarekin laguntza humanitarioko hainbat proiektu gauzatzen dituzte.

Erradiografietako zilar-gatzek lurra eta ura kutsatzeko ahalmen handia dute, eta bildu ezean, zabortegietan pilatuko lirarteke, balio ekonomikoa galduz. Euskadin 417.000 erradiografia egiten dira urtean.

GARBIGUNEA

Etxeko hondakinen edo antzekoen gaikako bilketako zentroak dira Garbiguneak, hondakin horiek berriz erabili edo birzikla daitezen. Gaur egun, udalerrri askok badute zerbitzu hori. Oro har, garbigunera eramaten ditugun hondakinak oraindik erabil daitezke. Hondakin horien gaikako bilketa eginda, zabortegia ez den beste nonbaiten buka dezakete, berriz erabilia edo birziklatuta. Horrela, etxeko hondakinak kudeatzeko arazoa hobetzen da, lehengaiak, energia eta ura aurrezten den bitartean; eta lehengaiak, energia eta ura gero eta urriagoak dira gure munduan.

Garbiguneetan honako hauek utz ditzakegu:

- Etxean obrak egitean sortzen diren hondakinak (zakarrak, lurra, errautsak).
- Metagailuak eta bateriak.
- Lerro marroiko hondakin elektrikoak eta elektronikoak (telebistak, bideoak, bideokamerak, ordenagailuak, monitoreak, teklatuak, inprimagailuak, musika-ekipoak, irriatiak, telefonoak, josteko makinak, etxetresna elektriko txikiak: irabiagailuak, ehogailuak,

- lixagailuak, xurgagailuak, idazteko makinak...). Hainbat udaletan udal bilketa-zerbitzua ere badute, eta kasu batzuetan, gailu edo tresna berria erostean zaharra hartzen dute.
- Lerro zuriko etxetresna elektriko handiak (garbigailuak, hozkailuak, ontzi-garbigailuak, sukaldeak...). Hainbat udaletan udal bilketa-zerbitzua ere badute, eta kasu batzuetan, gailu edo tresna berria erostean zaharra hartzen dute.
 - Erabilitako arropa, eta ehunen eta oihalen hondarrak. Zenbait udalek, eliza-elkartek, GKEek, etab. ere jasotzen dituzte.
 - Lanpara fluorezenteak eta halogenoak.
 - Pneumatikoak. Pneumatikoak aldatzen dituzten tokietan, autoak desegiteko tokietan, bulkanizatueta eta tailerretan ere utz daitezke pneumatikoak.
 - Etxeko toxikoak (intsektizidak, aerosolak, pinturak eta disolbatzaileak, belar-pozoiak eta plagizidak, garbiketako produktuak). Aldez aurretik zehaztutako egunetan udalerrietan egoten den ibilgailu baten bitartez, kanpaina espezifikoetan jasotzen dira horrelako hondakinak (galdetu zeure Udaletxean).

9.1.4. Zarata

Ikusi edo usaindu daitekeenarekin lotzen dugu kutsadura, baina zarata da elementu kutsatzaile arruntenetakoa. Ez da traba iragankorra soilik; nahaste fisiologikoak (gorreria edo buruko minak) eta psikologikoak (nerbio-narritadura, lo-arazoak edo estresa) ere eragitera hel daiteke epe luzera.

Guztion burutan daude zaratak saihesteko moduak. Etxean, zarata-maila jaitea (telebistarena, musika-ekipoena, etab.) eta kanpoko zaratak ez sartzeko, etxea isolatzea. Autoan, klaxona ahal den gutxien erabiltzea eta ihes-hodiaren egoera kontrolatzea.

9.2. INGURUMENA ERRESPETATZEN DUTEN PRODUKTUAK

9.2.1. Nekazaritza ekologikoa

Nekazaritzako elikagaiak lortzeko teknika horretan, naturan ez dauden produktu kimikoak erabiltzea saihesten da, baita, oro har, inguruari kalte eragiten dioten elementuak erabiltzea ere. Nekazaritza ekologikoak naturaren beraren mekanismoak errespetatzen ditu laborantzako izurriak eta gaixotasunak kontrolatzeko eta animaliak hazteko, eta plagizidak, belar-pozoiak, ongarri kimikoak, hazteko hormonak eta antibiotikoak, eta manipulazio genetikoa erabiltzea saihesten du. Zientziaren aurrerapenari ez dio uko egiten; aitzitik, jakintza tradizioaletik datozen teknikak eta egungo ezagutza zientifikoak behar bezala uztartzen ditu, elikagai sanoak, kalitatezkoak eta ingurumena errespetatzen dutenak eskaintzeko.



Abelazkuntzan aplikatuta, haragiaren eta oilategiko hegaztien produkzioa arautzen du, animalien ongizateari eta pentsu naturalak erabiltzeari arreta berezia jarrita.

Nekazaritza ekologikoaren bitartez produzitutako produktuak bereiztearren, honako etiketa hau bila dezakegu:

9.2.2. Etiketa ekologikoa

Europako etiketa ekologikoa Europar Batasuneko sinbolo ofiziala da, eta sinbolo hori daramaten produktuek ingurumena gehiago errespetatzen dutela adierazten du, kategoria berdineko beste produktuek baino.

Europar Batasunak bi helbururekin sortu zuen **Europako Etiketa Ekologikoa**:

- Produktuaren bizi-ziklo guztian (aldez aurreko fasetik hasi eta deuseztatzeko faseraino) ingurumenean eragin txikia duten produktuak sustatzea. Hortaz, etiketa ekologiko hori lortzeko, fabrikatzaileak hainbat baldintza ekologiko espezifiko eta homogeen bete behar ditu, produktu-kategoria bakoitzean. Baldintza horiek ingurumenaren babes-maila handia bermatzen dute, eta ahal den guztietan, kutsatzen ez duten teknikekin oinarritzen dira.
- Produktuek ekologian duten eraginaren berri ematea kontsumitzaileei, hartara ingurumenarekin errespetu handienez jokatzeko duten produktuak hautatu ahal izan dituzaten. Europar Batasuneko etiketa ekologikoa edo ekoetiketa horrekin, ustez berdeak diren produktuen gaur egungo merkatu nahasia argitzea lortu nahi dute.

Ekoetiketa ez zaie aplikatuko ez elikagaiari, ez edariei, ezta produktu farmazeutikoei ere. Produktu-kategoria jakinetan arautua dago jadanik: garbigailuak, ontzi-garbigailuak, hozkailuak, komuneko eta sukaldarako papera, arroparentzako xaboiak, barruko pinturak eta bernizak, bonbillak, kopiak egiteko papera, ohe-jantziak eta elastikoak, automobilak. Halaber, beste kategorietako produktueterako irizpide ekologikoak aztertzen ari dira. Produktu horien bereizgarria honako hau da:

Bestalde, Estatu Espainoleko Normalizazio Erakundeak (AENOR) **AENOR Ingurumena** marka sortu du, irizpide ekologikoei buruzko UNE arau jakinak betetzearen adierazle, bizi-zikloan ingurumenean eragin txikiagoa duten zerbitzuak edo produktuak bereiztearren: erabilitako lehengaiak, diseinua, fabrikazioa, erabilera eta erabiltzaritasunaldia amaitu osteko deuseztatzea. Gaur egun, honako kategoria hauetako produktuei ematen zaie bereizgarri hori: pinturak eta bernizak, zabor-poltsak, supermerkatuetako poltsak, fotokopiagailuak, eguzki-moduluak, paperezko gutun-azalak, paperezko etiketak eta kartoizko artxibo-sailkatzaileak.

Informazio gehiago eskuratzeko: <http://www.aenor.es/frprmdmb.htm>



9.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Antolamendu eta Ingurumen Saileko **Ingurumen Sailburuordetzan**, **linea berdea** izeneko jarri dute gure eskura, doako telefono-zenbaki honen bitartez: 900 411 111; zenbaki horretan, ingurumenaren inguruko gaiei buruzko informazioa eta orientazioa ematen dute eta unean uneko jarduerak bideratzen dituzte.

Ingurumen-arloko eskumenak zenbait **Administrazio Publikori** dagozkio. Kapitulu honetan adierazitako gaiei dagokienez, honako administrazio hauek dira eskudunak:

- Hiri-hondakin solidoak, horien bilketa, tratamendua eta birziklatzea Udalen eskumena da; zenbait kasutan, Udalek Mankomunitateak osatzen dituzte zerbitzu hori eskaintzeko; Foru Aldundiak ere eskudunak dira arlo horretan.
- Zaratak eta bestelako jarduera gogaikarriak Udalei dagozkie; Udalek dute gai horretako Ordenantzak onartzeko ahalmena.
- Hondakin toxikoak eta arriskutsuak (autoetako olio erabilia, esaterako) Eusko Jaurlaritzaren **Ingurumen Sailburuordetzari** dagozkio.

Gure inguruaren kalterako jarduerak salatzeko, edo ingurumen-arloko informazio gehiago jasotzeko, ingurumena babesteko elkarteak eta elkarte ekologistak bitarteko egoiak dira.

Dena den, beste erakunde hauek ere ingurumena errespetatzen duen kontsumoa sustatzearen alde aritzen dira: Eusko Jaurlaritzaren **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak**, **Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)** eta **Kontsumitzaileen Elkarteak**.

10

Bidaiarien garraioa

IRITSIERAK

IRTEERAK



10.1. AUTOBUSA ETA TRENA

- 10.1.1. Txartelak
- 10.1.2. Ekipajea
- 10.1.3. Atzerapenak
- 10.1.4. Bidaiarien nahitaezko aseguru

10.2. TAXIA

10.3. HEGAZKINA

- 10.3.1. Txartelak
- 10.3.2. Ekipajea
- 10.3.3. Overbooking
- 10.3.4. Bertan behera uzteak eta atzerapenak

10.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 10.4.1. Aurrea hartzeko
- 10.4.2. Erreklamatzeko

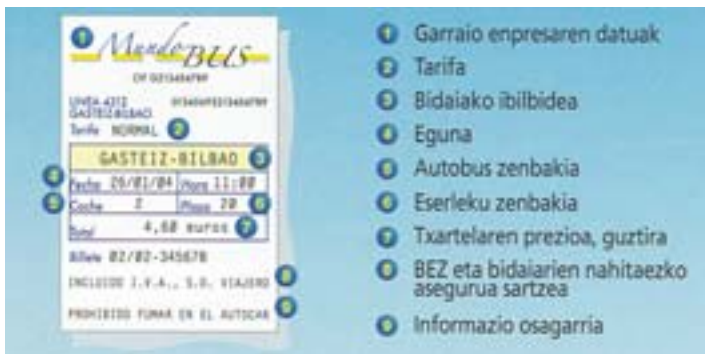
10.1. AUTOBUSA ETA TRENA

10.1.1. Txartelak

AUTOBUSA

- Autobusa ateratzeko ordua baino ordu erdi lehenago gutxienez hasi behar dute txartelak saltzen.
- Txartelak aldeztu aurretik sal daitezke, baina autobuseko eserlekuen % 20 gutxienez irteera-egunean saltzeko utzi behar da.
- Txartela bertan behera uzteari dagokionez:
 - Irteera baino 48 ordu lehenago ezeztatzen bada, txartelaren zenbatekoaren % 90 itzuliko da.
 - 48 eta bi ordu lehenago ezeztatzen bada, % 80 berreskuratuko da.
 - Autobusa ateratzeko bi ordu baino gutxiago falta dela uzten bada bertan behera, ez dugu itzulketarik jasotzeko eskubiderik.

Txartelaren informazioa:

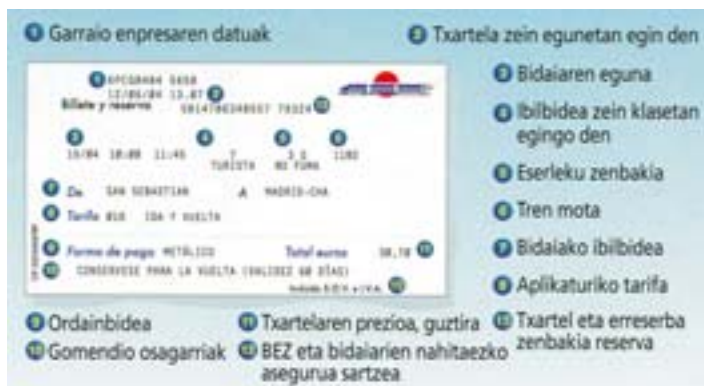


TRENA

- Geltokian bertan, telefonoz edo Internet bidez egin daitezke erreserba.
- Txartela bertan behera uzteari dagokionez:
 - Irteerako geltokian edo elkarlotura elektronikoa duen bulegoren batean eginez gero, irteera-ordua baino 15 minutu lehenago arte egin daitezke.
 - Gainerako geltokietan eginez gero, irteera-ordua baino ordu bate lehenago arte egin daitezke.

- Txartela bertan behera uzten denean, egunari (egun urdina, zuria edo gorria) aplikatu dakioken tarifaren arabera itzuliko digute dirua: txartelaren prezioaren %15 eta %25 artean.
- Txartela bertan behera uzten duena garraio-enpresa baldin bada, zenbateko osoa itzuli beharko du.

Txartelaren informazioa:



10.1.2. Ekipajea

AUTOBUSA

- Bidaiari bakoitzak 30 arteko ekipajea eraman dezake, doan.
- Ekipajea galdu edo hondatu egiten bada, alde aurretik ezarritako ekipaje-kilo bakoitzeko zenbateko baten arabera ordainduko ditu kalteak enpresak.
- Balio handiko objektuak izanez gero, hobe da alde aurretik deklaratzeko, nahiz eta aitortutako balioaren araberrako prima gehigarri bat ordaindu beharko dugun, izan ere, horrela kalte-ordain handiagoa jasotzeko eskubidea izango baitugu, aitortutako balioaren arabera.

TRENA

Tren-bidaian maletaren bat galtzen bada, honako tren-mota hauen arteko bereizketa egin behar da:

- Linea handiak, eskualdekoak eta aldirikoak. Ekipajea fakturatu behar ez denez, ez dute kalte-ordainik ordaintzen ekipajea galduz edo lapurtuz gero.
- AVE: fakturatzen den ekipajea galduz edo lapurtuz gero, pakete bakoitzeko 300 euro arte ordaintzen dituzte.

Horretaz gain, ekipajea galtzean kalte-ordaina ordaintzea eska daiteke, kontsumitzaileari kalte morala eragiteagatik.

10.1.3. Atzerapenak

AUTOBUSA

Lehendik baieztatutako loturaren bat edo konbinazioen bat hartzea eragozten duen atzerapena izanez gero, kalte-galerak ordain diezazkiguten eskatzeko eskubidea dugu.

Bidaia egitea eragozten duen matxuraren bat edo bestelako zerbait gertatzen bada, enpresak nahitaez ibilgailua konpondu behar du, edo beste ibilgailu bat jarri behar du bidaia amaitzeko, edo bidaia berriz abiatu arteko ostatu eta/edo mantenu gastuak ordaindu behar ditu.

TRENA

Tren-konbinazioa duen txartela erosten dugunean, eta atzerapenagatik trenak lotzea ezinezkoa denean, ordaindutako dirua itzul diezaguten eskubidea dugu edo bestela, lotura egiteko aukera dugun arteko ostatu eta/do mantenu gastuak ordaindu behar dizkigute.

10.1.4. Bidaiarien nahitaezko aseguru

Espainiako lurretan egiten diren edo hasten diren autobus, tren edo kable bidezko garraio publiko guztiak Bidaiarien Nahitaezko Aseguruaren (BNA) estaldura dute; aseguru horren prezioa txartelaren prezioan barne hartuta egongo da. Autobusaren edo trenaren barruan gertatzen diren istripuak estaltzen ditu BNAk, bidaia oraindik hasi ez bada ere, edo bukatua badago ere, eta autobusean edo trenean sartzean edo handik irtetean gertatzen direnak ere bai. BNAk bermatutako estalduran barne hartzen dira osasun-asisentzia eta **kalte-ordainak**, heriotza, baliaezintasun iraunkorra edo aldi baterako ezintasuna izanez gero.

Neurri horren onuradun izan ahal izateko, istripua izan denetik 30 eguneko epean jakinarazi beharko diogu aseguruari eta txartela aurkeztu beharko dugu. Garraio-titulua duen orok aseguru hori izateko eskubidea du, baita legez txartela ordaindu behar ez duten adingabeek ere.

10.2. TAXIA

Taxiek kobra ditzaketen gehieneko **tarifak** arautuak daude eta nahitaez bete beharrekoak dira; gainera, tarifa-taula ikusteko moduan jarri behar dute ezinbestean, autoaren barruko aldean. Hiri barruko ibilbidea (Udalerrri beraren barruan) baldin bada, tarifa ezartzeko eskumena Udalei dagokie, beraz, taxi-zerbitzu berdinak prezio bat edo beste izan dezake herriaren arabera. Zerbitzua jai-egunetan edo gauez egiten denean, garestiagoa izaten da; tarifetan honako kontzeptu hauek barne har daitezke:

- Abiasaria (zerbitzua hasteagatik prezioa) eta kasuan kasu, ibilaldi bakoitzarengatik kobratu beharreko gutxieneko tarifa.

- Egindako kilometro bakoitzeko tarifa.
- Itxaroten egondako ordu bakoitzeko tarifa.
- Gehigarriak eta tarifa bereziak. Esate baterako, aireportuan izateagatik.

Taximetroak egindako kilometro bakoitzeko tarifaren arabera edo itxaroten egondako ordu bakoitzeko tarifaren arabera funtzionatzen du, baina ez bi tarifa horiek batera hartuta. Ibilgailuaren abiadura arraste-abiadura delakoa (udalerrri batean edo bestean ezberdina da, tarifaren arabera) baino txikiagoa denean, itxaroten egondako ordu bakoitzeko tarifaren arabera funtzionatzen du taximetroak. Arraste-abiadura baino azkarrago doanean, egindako kilometro bakoitzeko prezioarekin funtzionatzen du.

Nolanahi ere, ekipajea doan eramateko eskubidea dugu; ekipajea gehienez 50 kilokoa izango da lau eserleku arteko ibilgailuetan, eta 60 kilo artekoa handiagoetan, betiere maletategian sartzen bada, edo ibilgailuaren ekipaje-tokian edo parrillan jar badaiteke, trafiko-arauak urratu gabe. Eserleku guzti-guztiak betetzen ez direnean, hutsik dagoen eserleku bakoitzeko 30 kilo gehiago eraman ahal izango dira, betiere ekipajea autoaren barruan sartzen bada. Tarte horietatik kanpoko gehiegizko pisua ordaindu egin beharko da.

Zerbitzua kontratatzen denean, auto osoa alokatzen da eta taxi-gidariak guk nahi dugun tokira eraman behar gaitu, behar baino bide luzeagoa egin gabe.

Emandako zerbitzuaren ordainagiria eska diezaiokegu taxi-gidariari.

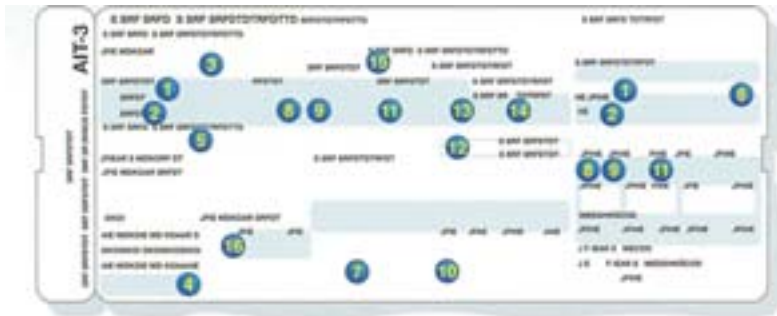
10.3. HEGAZKINA

10.3.1. Txartelak

- Hegazkineko erreserba honako hauetan egin daiteke: bidaia-agentzietan, aire-konpainietan, edo Internet bidez; baina autobuseko edo treneko txartelaren kasuan ez bezala, hegazkineko txartela izenduna izango da, hau da, titularrak soilik baliatu ahal izango du.
- Txartela galduz gero, berehala jakinarazi behar da, kopia bat eman diezaguten edo ordaindutakoaren zati bat itzul diezaguten.
- Txartela bertan behera uzteari dagokionez, ezeztatzea egiten dugun egunaren arabera, konpainiak % 25 eta % 50 bitartean itzuliko digu.

Hegazkinaren barruan eserlekuak emateko, fakturazio-mahaira joan beharko dugu. Fakturazio-mahaira joan arte, txartela erreserbatzat hartuko da. Zenbait kasutan, behar baino txartel gehiago saltzen direnean, hegazkina hartzea ezinezkoa izan daiteke, overbooking-a, alegia.

Txatelaren informazioa:



- | | |
|--|---|
| 1 Bidaiaren abiaburuko aireportua | 11 Hegaldia zein klasetan egingo den: Gorena, Lehentasunezkoa, Turista edo Merkea |
| 2 Helmugako aireportua | 12 Zure erreserbaren kodea |
| 3 Txartel izenduna eta besterenezina | 13 Txartelaren egoera. OPEN: bidalarako egunik eta ordurik gabe. O.K.: itxita eta adostua |
| 4 Txartelaren prezioa, guztira | 14 Txartela erabiltzeko azken eguna |
| 5 Aldatzeko eta endosatze debekua, zenbait tarifatan | 15 Txartela egin duen agentziaren izena eta kodea |
| 6 Hegaldiaren irteerako eta fakturazioko terminala | 16 Bidaiariak eraman dezakeen ekipaje fakturatuaren kilo kopurua |
| 7 Aire konpainiaren kodea | |
| 8 Garraiolaria | |
| 9 Hegaldiaren kodea | |
| 10 Txartel zenbakia | |

10.3.2. Ekipajea

- Ekipajearen garraioa txartelaren prezioan barne hartuta dago.
- Lehenengo klasean edo preferentean, 30 kilo arteko ekipajea eraman daiteke, eta turista-klasean, aldiz, 20 kilo artekoa.
- Hegazkinean sartzen bada, ekipaje gehiago eraman daiteke, aldea ordainduta.
- Produktu kimikoak, suharberak edo toxikoak, piroteknia-produktuak edo ekipa elektronikoak eramatea debekatua dago, guztiz.
- **Ekipajea galduz** gero, edo **ematean atzerapena** izanez gero, kalte-ordainak zehaztuak daude. Kasu horietan, hegazkin-konpainiari idatziz jakinarazi behar zaio erreklamazioa bidaiaren helmugan, eta ahal izanez gero, unean bertan.
 - **Hegaldi nazionaletan**, fakturaturako ekipajea hondatzen edo ematea atzeratzen bada, ekipajea eman digutenetik edo eman behar zigutenetik **10 eguneko** epean aurkeztu behar dugu erreklamazioa.

- Kaltea gertatu zenetik **6 hilabete** igaro eta erreklamaziorik jarri ez badugu, dagozkigun eskubide guztiak galduko ditugu.
- **Nazioarteko hegaldietan**, ekipajea kalteak izaten baditugu, horretaz konturatzaren garen bezain laster jarri beharko dugu kexa, eta kasu guztietan, ekipajea hartu genuenetik **7 eguneko** epean; ekipajea behar baino beranduago ematen badigute, emateko datatik kontatzen hasita **21 eguneko** epean erreklamatu behar da.
- 21 egunetan ekipajea agertuko ez balitz, galdutzat joko litzateke eta galtzeagatik kalte-ordaina eskatu beharko genuke.
- Balio handiko materiala eramaten denean, **balioaren aitortpen pertsonala** egin behar da aireportuan, lau orduko aurrerapenarekin. Garraiatzen denaren balioaren milatik 5 ordaindu behar da, eta fakturen bitartez egiaztatu behar da balioa. Balio handiko material hori galduko balitz, aitortutako balio guztia ordainduko litzateke, oso-osorik.

10.3.3. Overbooking

Aire-garraioaren eremuan, *overbooking* hitz ingelesak honako hau esan nahi du: baleko txartela eta erreserba baieztatua duten bidaiariei **hegazkinera igotzea ukatzea**, **erreserba gehiegi** egin izanagatik, hau da, hegazkinak dituen eserlekuak baino txartel gehiago saltzeagatik. Bidaiariak txartela bertan behera uzteagatik, hegaldietan eserleku hutsak izatea saihesteko egiten dute hori hegazkin-konpainiek; legez ez dago debekatua, baina Europar Batasunak arautu egin du.

2005eko otsailaren 17an, Europako Legebiltzarraren araudi berria sartu zen indarrean, *overbooking*-egoera, hegaldia ezeztatzea edo atzeratzea jasan behar duten bidaiarien konpentsazioak gogortzeko asmoz. *Overbooking*ari dagokionez, babes-erregimena hegaldi erregularrei zein ez erregularrei aplikatuko zaie, bidaiak konbinatueta bildurikoak barne hartuta, eta Estatukide bateko aireportutik irteten diren bidaiariez gain, hirugarren herrialde batetik atera eta Europar Batasuneko aireportu batera doazenak ere barne hartuko dira, betiere hegaldia egiteko ardua duen konpainia EBkoa bada.

Hegazkinera igo gabe geratzen diren bidaiarien kopurua murriztearren, **'boluntario-tzan'** eta kalte-ordainak handitzean oinarritzen den antolaketa berria ezarri da. Konpainia batek hegaldi batetik bidaiariak kanpo utzi behar baditu, boluntarioak eskatu beharko ditu lehenik, beren erreserbak konpentsazio ekonomiko baten edo bestelako pizgarrien truke utz ditzaten, betiere bi alderdiek adostuta. Horretaz gain, enpresak honako aukera hau eskaini beharko die boluntario horiei: txartelen kostu osoa itzultzea gehi, kasuak kasu, lehenengo abiapunturako itzulera-hegaldi bat, edo hegaldi alternatibo bat baliatzea, jomugara eramango dituen (garraio alternatiboa).

Nahiko boluntario ez badaude soilik ukatu ahal izango die konpainiak ontziratzea bidaiariei beren borondatearen aurka, eta bidaia egiteko lehentasuna emango die honako hauei: adinekoei, ezintasunen bat dutenei eta bakarrik doazen adingabeei.

Gure eskubideei buruzko informazioa jasotze aldera, hegazkinera igotzea ukatzen digutenean inprimaki bat eman behar digu aire-konpainiak, bertan eskubide ditugun konpentsazio-arauak adierazita.

Overbooking-kasuan, honako **aukera** hauek ditugu:

- Egin gabe geratutako bidaia-zatiaren txartelari dagokion prezioaren dirua itzultzea, penalizaziorik gabe, eta dagokionean, abiapuntura eramatea.
- Lehenbailehen jomugara eramatea.
- Guri ongi datorkigun beste egun batean eramatea.

Hiru aukera horietako edozein hautatzen badugu ere, hegazkinera igotzea ukatu bezain laster, gutxieneko **konpentsazio** bat ordaindu behar digu aire-konpainiak, honako hauen arabera:

- a) Gehienez 1.500 km-ko hegaldietan, 250 euro.
- b) Europar Batasunaren barruko 1.500 km baino gehiagoko hegaldietan, eta 1.500 eta 3.500 km arteko hegaldietan, 400 euro.
- c) Aurreko bi ataletan barne hartu gabeko hegaldietan, 600 euro.

Aire-konpainiak jomugara joateko beste hegaldi bat eskaintzen badigu eta bigarren hegaldi hori aurrekoa baino gehienez 2 ordu beranduago heltzen bada aurreko paragrafoa a) atalean barne hartutako hegaldietan, edo hasierako hegaldia baino gehienez 3 ordu beranduago b) ataleko hegaldietan, edo 4 ordu c) ataleko hegaldietan, kasu horietan, konpentsazioak % 50 murriz daitezke.

Kompentsazioak dirutan ordainduko dira. Guk hala nahi izanez gero, bidaia-txartelekin edo bestelako zerbitzuekin ordain diezagukete. Azken jomugari dagokion txartelaren prezioaren arabera muga daiteke konpentsazioen zenbatekoa.

Erreserba gehiegi dituen hegaldi batean kontrataturikoa baino beheagoko klase batean bidaiatzea onartzen badugu, bi prezioen arteko aldea itzul diezaguten dagokigu.

Aipatu konpentsazio horietaz gain, hegazkin-konpainiak honako hauen ondorioz sortutako gastuak ere hartu behar ditu bere gain:

- Bi telefono-dei eta/edo telex edo telefax bidezko mezu edo mezu elektronikoa, jomugara.
- Nahikoa janari eta edari, itxaroten egon beharreko denboraren arabera.
- Gaua(k) igaro behar izanez gero, hotelera eramatea eta hotelean ostatu hartzea.

10.3.4. Bertan behera uzteak eta atzerapenak

Legeria berriaren arabera, 'overbooking' eraginpean harturikoentzat bilduriko eskubide berak izango dituzte **hegaldi bat bertan behera uzteak** eraginpean hartzen dituen lagunek. Dena den, honako kasu hauetan ez dute kalte-ordainetarako eskubiderik izango:

- Bertan behera uztearen berri bi aste lehenagotik eman bada.
- Bertan behera uztearen berri bi aste eta zazpi egun bitarte eman eta garraio alternatibo bat eskaintzen bazaie, betiere gehienez bi ordutik lehenago irtetea eta jomugara gehienez lau orduko atzerapenarekin iristea ahalbidetzen badie.
- Bertan behera uztearen berri gutxienez zazpi eguneko aurrerapenarekin eman, eta gehienez ordubete lehenago irten eta jomugara aurreikusitakoarekin alderatuta gehienez bi orduko atzerapenarekin iristen den beste hegaldi bat eskaintzen bada.
- Konpainiak ez du kalte-ordainik ordainduko hegaldia saihestu ezin diren arrazoiak direla-eta bertan behera uzten bada (eguraldi txarra, giro politiko nahasia, segurtasun-arazoak...).

Hegaldi bat bertan behera uztearen berri ematen den bakoitzean, izan daitezkeen garraio alternatiboetarako buruzko azalpena eman beharko da.

Hegaldien atzerapena da aire-garraioaren erabiltzaileak eraginpean hartzen dituen beste egoeretako bat. Aireportuetan itxaronaldi luzeak egin behar dituzten bidaiariei ematen zaien laguntza hobetzea da araudi berriaren helburua.

Horrela, aire-konpainia batek aurreikusitako irteera-orduarekin alderatuta honako atzerapen hauek aurreikusten baditu,

- bi ordu edo gehiago 1.500 kilometro edo gutxiagoko hegaldietan, edo
- hiru ordu edo gehiago Europar Batasuneko barruko 1.500 kilometrotik gorako hegaldietan, eta 1.500 eta 3.500 kilometro bitarteko gainerako hegaldi guztietan, edo
- lau ordu edo gehiago gainerako hegaldietan

nahikoa janari eta edari eskainiko die bidaiariei, eta, horretaz gain, bi telefono-dei egiteko eta faxa eta mezu elektronikoak bidaltzeko aukera (hori guztia doan). Aurreikusitako irteera-ordua gutxienez iragarritako orduaren biharamuna bada, bere gain hartuko ditu hotelerako garraioa eta bertan ostatu ematea.

Atzerapena bost ordutik gorakoa izaki eta hegaldia bidaiariarentzat alferrikakoa bada, xartelaren kostua itzuli beharko zaio.

10.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

10.4.1. Aurrea hartzeko

Gutxienez bidaiaren amaierara arte gorde behar dugu txartela edo bestelako garraio-titulu baliozkoa, garraioan zehar edozein unetan eska diezagukete eta. Gainera, dagokionean, aurkez dezakegun erreklamazioa egiteko ezinbestekoa izango zaigu, baita Bidaiariaren Nahitaezko Aseguruaren onuradun izateko ere.

Irteera-ordua aldeztu aurretik finkatua duten garraioetan, hobe da nahikoa denboraz iristea abiapuntura. Aire-garraioaren kasuan, batik bat, hegaldia onartzeko muga-ordua

baino lehen iritsi behar da, hots, dagokigun hegazkin-konpainiaren leihatilan gure txartela aurkeztu eta hegazkinera igotzeko eskubidea emango digun ontziratzeke txartela jasotzeko dugun gutxieneko denbora, hegazkina abiatu aurretik. Muga-ordu hori igaro ostean, hegaldia itxita geratuko da eta abiatu ez bada ere, ez dugu ontziratzeke eskubiderik izango, eserleku hutsak izan arren.

Ekipajea fakturatzean, dagokion taloia eskatu behar dugu.

Ibilgailua higie, garbitasun eta erabilera baldintza egokietan egon dadin eskatzeko eskubidea dugu, eta ibilgailuari, ibilbideari, ordutegiari, eta abarri dagokionez, kontratatu dugunaren arabera bidaia izateko eskubidea ere bai.

Garraio-txartelen bat erosteko garaian, aplika daitezkeen tarifei, murrizteei edo deskontuei (baldin badaude) buruzko informazioa jasotzea komeni da; txartela erosi ondoren, txartelean ageri diren datuak zuzenak direla ere egiaztatu behar da.

Balio handiko objektuak eraman behar baditugu, gehixeago ordaindu behar bada ere, hobe da objektu horiek deklaratzeko, galdu edo hondatu egiten badira ezustekorik izan ez dezagun.

10.4.2. Erreklamatzeko

Arazoak izanez gero, garraio-zerbitzua eskaintzen digunarekin konpontzen ahalegindu behar dugu lehenik. Aireportu guztietan, eta tren eta autobus geltoki guztietan badute erreklamazio-liburua, behar izanez gero.

Akordiorik lortu ezean, eta lurreko garraioaren arloko gatazka ekonomikoa izanik, **Garraioko Arbitraje Batzordeetara** jotzea da azkarrena eta egokiena. Gure Autonomia Erkidegoan, bi **Garraioko Arbitraje Batzorde** daude, bata Arabakoa (Lurralde Historiko horretan eskuduna izanik) eta bestea Euskadikoa (Bizkaian eta Gipuzkoan eskuduna izanik). **Lurreko garraioaren** inguruan sortzen diren **eduki ekonomikoko** erreklamazioak eta gatazkek konpontzeko sortutako erakundeak dira. Lurreko garraioa eta itsasontziz edo airez egiten den beste garraioaren batek bat egiten duten kasuak ere barne hartzen dira.

Hainbat garraio-motaren gainean dituzte eskumenak:

- Eremuari dagokionez: hiri barrukoak, hiriartekoak edo nazioartekoak.
- Erabilitako garraioideari dagokionez: autobusa, taxia, trena, etab.
- Bidaiarien garraioa (erregularra, lineaz kanpoko, turistikoa, ibilgailuen alokairua, etab.) edo merkantzien garraioa (karga osoa, zatikatua, etab.) izan daiteke.

Garraioko Arbitraje Batzordeek 3.005,06 euro arteko erreklamazioak ebatzen dituzte, salbu eta garraioa hasi aurretik, garraio-kontratuan esku hartzen duten aldeetakoren batek besteari adierazten dion ez zaiola arbitrajeari atxikiko. Zenbateko hori baino gehiagoko erreklamazioak ere ebatzen dituzte, betiere aldeek itunduz gero. Garraioko Arbitraje Batzordeen esku-hartzea doakoa da, eta ez da beharrezkoa abokatuarekin edo prokuradorearekin jotzea haiengana. Batzordeen laudoak edo ebazpenak betearazleak dira eta nahitaez bete behar dira.

Hiriarteko eremuko (Udalerrri baten eremutik ateratzen direnak) errepede-garraioren inguruko erreklamazioak, eduki ekonomikoa ez badute, dagokion **Foru Aldundiko Garraio Sailean** aurkez daitezke. Bidaiarien hiri barruko (Udalerrri baten mugen barruan) garraioaren kasuan, Udalaren eskumena da.

Hegazkin-konpainien zerbitzuekin arazoak izanez gero, **Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiari erreklama diezaiokegu.**

Arazoa aireportuko zerbitzuekin izan badugu, eta aireportuan bertan konpondu ezin izan badugu, **Espainiako Aireportuak eta Airezko Nabigazioa Erakunde Publikoarengana (AENA)** jo dezakegu.

Itsaso-garraioari dagokionez, **Merkataritzako Itsasketako Zuzendaritza Nagusiari** erreklamatu.

Bestela, **Kontsumoko arbitraje-sistema** ere hortxe dugu.

Azkeneko aukera auzibidera jotzea izango da.

Dena dela, honako hauek guri laguntzeko daude: Eusko Jaurlaritzaren **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak**, **Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)** eta **Kontsumitzaileen Elkarteak**.

11

Bidaia konbinatuak



11.1. BIDAIA KONBINATUAK

- 11.1.1. Bidaia konbinatua zer den
- 11.1.2. Informazio-liburuxka
- 11.1.3. Kontratua
- 11.1.4. Informazio osagarria bidaia hasi aurretik
- 11.1.5. Erreserba beste norbaiti ematea
- 11.1.6. Prezioak aldatzea
- 11.1.7. Bidaiari uko egitea
- 11.1.8. Agentziak bidaia bertan behera uzten badu
- 11.1.9. Itundutako baldintzak betetzen ez badiras

11.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 11.2.1. aurrea hartzeko
- 11.2.2. erreklamatzeko

11.1. BIDAIA KONBINATUEI BURUZKO ARAUDIA

11.1.1. Bidaia konbinatua zer den

Legez hiru baldintza hauek betetzen dituen da bidaia konbinatua:

- Elementu hauetako bi gutxienez aldez aurretik konbinatuta izan behar ditu: garraioa, ostatua eta aurrekoen osagarriak ez diren baina bidaia konbinatuaren zati garrantzitsu diren bestelako turismo-zerbitzuak.
- Prezio oso baten trukean eskaini edo saldu behar da.
- Prestazioaren iraupenak 24 orduetik gorakoa izan behar du edo, gutxienez, gau bat barne hartu behar du.

Bidaia konbinatuz gain, bidaia-agentziek **zerbitzu solteak** ere eskaintzen dituzte. Adibidez, hegazkinetako txartelak edo hoteleko plazak saltzea.

Bidaia konbinatu batean bi motatako bidaia-agentziak har dezakete parte. Bereizketa hori oso garrantzitsua da erantzukizunak eskatzerakoan, bakoitzak berari dagokion kudeaketa-eremuaz erantzuten baitu.

- Agentzia **antolatzailea**; bidaia konbinatuak antolatu eta zuzenean edo agentzia xehekariaren bitartez merkaturatu ohi dituen da.
- Agentzia **xehekaritua**; bidaia konbinatuak saldu ohi dituen da.

11.1.2. Informazio-liburuxka

Xehekariak edo antolatzaileak informazioa jasotzen duen egitarau edo informazio-liburuxka jarri behar du gure esku. Hona hemen zein diren liburuxkak jaso behar dituen alderdiak:

- Helmugak eta garraio-bideak, ezaugarriak eta motak ere adierazita.
- Bidaiaren iraupena, ibilbidea eta egutegia.
- Ostaturen zerrenda eta bakoitzaren mota, kokapena, maila, ezaugarri nagusiak eta, dagokionean, turismo-homologazioa eta sailkapena.
- Emango diren otorduen kopurua.
- Pasaporte, bisa eta osasunari buruzko formalitateen informazioa.
- Prezio zehatzak:
 - Bidaia konbinatuaren prezioa.
 - Aukerako txangoen gutxi gorabeherako prezioa.
 - Aurreratu behar den diruaren zenbatekoa edo portzentaia eta aurrerakin horrek betetzen ez duen gainontzekoa ordaintzeko egutegia.
 - Kasuan kasu, finantziazioaren baldintzak.

- Bidaia egin ahal izateko gutxienez zenbat lagunek eman behar duten izena, hala ezartzen bada. Eta, horrelakoetan, bidaia bertan behera utziz gero, zenbateko aurreapenarekin eman behar diguten horren berri.
- Erantzukizunei, bertan behera utztei eta bidaiaren beste baldintza batzuei buruzko klausulak.
- Antolatzailearen izena eta helbidea eta Espainian duen legezko ordezkariarena, baldin badu.

Informazio-liburuxkaren edukia **bete beharrekoa eta loteslea da** antolatzaile edo xehekariarentzat, hurrengo bi kasuetako bat gertatu ezean:

- Aldaketak argi eta garbi idatziz ematea kontratua egin aurretik, baldin eta aukera hori informazio-liburuxkan propio jasoa badago.
- Aldaketak kontratua sinatu ondoren gertatzen badira, guk idatziz onartzea.

11.1.3. Kontratua

Bidaia konbinatuaren kontratua idatziz egin behar da beti eta sinatu ondoren kopia bat eman behar digute. Gutxienez honako hauek adierazi behar ditu:

- Bidaiaren helmuga edo helmugak.
- Egondaldia zatikatua bada, egondaldi zati bakoitzaren iraupena eta egutegia.
- Garraio-bideak, ezaugarriak eta mailak adierazita.
- Irteerako eta itzulerako egunak, orduak eta tokiak.
- Ostatur barne hartzen badu, kokapena, maila turistikoa, ezaugarri nagusiak, turismo-homologazioa eta sailkapena (sailkapen ofiziala duten herrialdeetan), eta zenbat otordu emango diren.
- Bidaia egin ahal izateko gutxieneko lagun-kopurua eskatzen bada, adierazi egin behar da horren berri emateko gutxieneko epea. Bidaia hasteko aurreikusitako eguna baino gutxienez 10 lehenago jakinarazi beharko digute.
- Ibilbidea.
- Ikustaldiak, txangoak eta bidaia konbinatuaren prezio osoan sartutako gainerako zerbitzuak.
- Antolatzailearen, xehekariaren eta, hala badagokio, aseguratzailearen izena eta helbidea.
- Bidaiaren prezioa. Adierazita izango ditu legeak ezarritakoaren arabera egin daitezkeen aldaketa guztiak eta prezioan sartuta ez dauden ariel eta zergak.
- Ordaintzeko moduak eta, kasuan kasu, finantzatzeko egutegia eta baldintzak.
- Guk egin eta antolatzaileak edo xehekariak onartutako eskari berezi guztiak.
- Antolatzaileari edo xehekariari edo, dagoenean, zerbitzua zuzenean eskaintzen duenari, kontratua gauzatzekoan bete ez diren berri emateko dugun obligazioa. Idatziz edo jasota geratzeko beste modu batean egin beharko dugu jakinarazpena.

- Antolatzailearen edo xehekariaren aurka bi urteko epean auzibidezko ekintzak burutzeko dugun aukera.
- Erreserben baieztapena exijitzeko dugun epea.

Kontratua egiterakoan, agentziak, gordailu gisa, gehienez ere eskaini beharreko zerbitzuen kostuaren %40ko kopurua eskatu ahal izango digu. Horrela egiten badu, froga gisako agiri edo dokumentu bat eman beharko digu eta bertan kontura jasotako kopuruak eta kontzeptuak jasota egongo dira.

11.1.4. Informazio osagarria bidaia hasi aurretik

Liburuxkan eta kontratuan jasotako informazioaz gain, antolatzaileak edo xehekariak, kontratua sinatu ondoren eta bidaia hasi aurretik, elementu hauen berri eman behar digute, idatziz edo jasota geratzeko beste modu batean:

- Bidaia eta garraioari buruz:
 - Geldialdien eta lotuneen ordutegiak eta tokiak.
 - Erabiliko ditugun garraioetan zein kategoriatako tokia izango dugun.
- Arazoak konpontzeko harreman-bideak:
 - Antolatzaile edo xehekariaren helmuga bakoitzeko ordezkariaren izena, helbidea eta telefonoa.
 - Ordezkaririk ez badago, arazoak izanez gero lagun diezaguketeen toki-erakundeei buruz datu berak.
 - Ordezkaririk eta toki-erakunderik ezean, premietako telefono bat edo beste edozein informazio antolatzailearekin edo xehekiarekin harremanetan jarri ahal izateko.
- Adin txikikoak atzerrira bidaiatzen dutenean eta atzerrian egotaldiak egiten dituztenean, bidaiak irauten duen bitartean adin txikikoekin edo haien arduradunekin harremanetan jarri ahal izateko informazioa.
- Guk atzera egiteak dakartzan gastuei erantzuteko aseguru bat egiteko eta istripu, gaixotasun eta heriotz kasuan jatorrizko tokira eramateko gastuei erantzuteko asistentzia-kontratua egiteko aukerari buruzko informazioa.

11.1.5. Erreserba beste norbaiti ematea

Bidaia konbinatu bat kontratatzen dugunean bidaiaren erreserba beste norbaiti emateko eskubidea dugu hiru baldintza hauek betetzen direnean:

- **Doan** eman behar zaio erreserba bidaia konbinaturako eskatzen diren baldintzak betetzen dituen pertsona bati.
- Agentziari lagapenaren berri eman behar zaio bidaia hasi baino gutxienez **15 egun lehenago**, kontratuan epe laburrago bat itundu denean izan ezik.

Nolanahi ere, erreserba lagatzen duenak eta lagapena jasotzen duenak ondokoei elkartasunez erantzuten diete:

- Ordaindu gabe egon daitekeen bidaia konbinatuaren zatiari.
- Bidaia emateak ekar ditzakeen gastu gehigarri justifikatuak.

11.1.6. Prezioak aldatzea

Agentziak bidaia konbinatuaren prezio kontratatuak aldatu ahal izateko, ondoko bi baldintzak bete behar dira:

- Kontratuan prezioa berrikusteko aukera —**gora nahiz behera**— beren beregi ezar-tzea eta, horretarako, erabili beharreko kalkulu-formak zehaztea
- Aldaketarako arrazoia elementu hauetakoren baten prezioa aldatu izana izatea:
 - Garraioena, erregaiaren kostua barne.
 - Ezar daitezkeen tasa eta zergena.
 - Ezarri diren truke-tipoena.

Bidaia konbinatuaren prezio kontratatu ezingo da inolaz ere igo bidaiaren aurreko 20 egunen barruan, nahiz eta aipatu ditugun baldintzak bete.

11.1.7. Bidaiari uko egitea

Eskutatuko edo kontratatutako bidaia konbinatuari uko egitea erabaki dezakegu eta ordaindutako zenbatekoak itzultzeko eskubidea izango dugu kasu horretan. Agentziak (bidaiari ezinbesteko arrazoiez uko egiten zaion kasuan izan ezik) kudeaketa-gastuak, deuseztapen-gastuak (balidin badaude) eta **kalteordain** gisako ondoko kopuruak deskonta-tuko diezazkiguke:

- Guztizko prezioaren %5a irteera baino 10-15 egun lehenago deuseztatzen bada.
- %15a irteera baino 3-10 egun lehenago deuseztatzen bada.
- %25a bidaiaren deuseztapena irten aurreko 48 orduen barruan egiten bada.

Abiapuntura ez bagara agertzen, ez dugu inolako itzulketarik eskuratzeko eskubiderik izango eta bidaia konbinatuaren prezio osoa ordaindu beharko dugu, agentziak besterik adostu ezean edo ezinbesteko arrazoiak izan ezean.

11.1.8. Agentziak bidaia bertan behera uzten badu

Agentziak bidaia konbinatua bertan behera uzten badu, bi **aukera** hauen artean hau-tatu dezakegu:

- Ordaindutako diru-kopuru guztiak berreskuratzea.
- Maila aldetik baliokidea edo hobea den beste bidaia konbinatu bat egitea, aukera hori eskaintzen badigute. Eskaintzen diguten bidaiaren kalitatea okerragoa bada, prezioen diferentzia ordaindu beharko digute.

Aurrekoaz gain, antolatzaileak edo xehekariak honako hauek ordaindu behar dizkigu **kalteordain** gisa:

- Kontratutako bidaiaren gutziko prezioaren %5a, kontratua ez betetzea aurreikusitako irteera-egunaren aurreko 15 egun eta 2 hilabeteen tartean gertatzen bada.
- %10, aurreko 3 eta 15 egunen tartean gertatzen bada.
- %25, aurreko 48 orduetan gertatzen bada.

Bidaia konbinatuaren antolatzaileak irteeraren aurretik derrigorrez **kontratuaren elementu garrantzitsuren bat aldatu** beharra baldin badu, berehala jakinarazi behar digu. Horrelakoetan kontratua amaitutzat jo dezakegu eta agentziak bidaia bertan behera uzten duen kasuetan ditugun eskubide berberak izango ditugu; edo, bestela, kontratua aldatzea onartu dezakegu eta orduan egindako aldaketak zehaztu beharko dira, eta baita aldaketa horiek prezioan izango duten eragina ere. Hautatu ahal izateko 3 eguneko epea izango dugu, jakinarazten digutenetik kontatzen hasita. Epe horretan erabakirik adierazten ez badugu, kontratua amaitzea nahi dugula ulertzen da.

Erreserbaren baieztapena kontratuan adierazi bezala ematen **ez** badigute, agentziak bidaia konbinatua bertan behera uzten duenean ditugun eskubide berberak izango ditugu.

Hala ere, agentziak **ez** du **kalterik ordaintzeko derrigortasunik** honako kasu hauetan:

- Izena emandako pertsonen kopurua gutxienez behar den kopurura heltzen ez delako deuseztatzen denean bidaia, beti ere kontsumitzaileari gorabehera hori kontratuan ezarritako mugako dataren aurretik idatziz jakinarazten bazaio.
- *Overbooking* kasuetan izan ezik, bidaia ezinbesteko arrazoiengatik deuseztatzen denean.

11.1.9. Itundutako baldintzak betetzen ez badira

Bidaia hasi ondoren antolatzaileak ez badu kontratuan aurreikusitako zerbitzuen zati garrantzitsu bat ematen edo ezin duela eman ikusten badu, konponbide egokiak erabakitzeko beharra du antolatutako bidaiak jarrai dezan. Horrek ez du inola ere gehigarririk ekarriko prezioan. Hala ere, hartutako konponbideek kostua merketzea badakarte, aurreikusitako prestazioen eta benetan emandakoen arteko aldea ordaindu egin behar digute.

Konponbide horiekin bidaia jarraitzen badugu, konponbideak onartu ditugula josten da, ezer adierazi ez arren. Aldiz, antolatzaileak bideraezinak diren konponbideak hartzen baditu edo bidezko arrazoiengatik onartzen ez baditugu, antolatzaileak, prezioari inolako gehigarririk jarri gabe, ordurarte erabilitako garraio-bidea bezalakoa edo alderdiek adosten duten beste edozein garraio-bide eskaini behar digute bidaiaren abiapuntura itzultzeko. Horrek ez du eragozten dagokion kalteordaina erreklamatzeko aukera.

11.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

11.2.1. Aurrea hartzeko

Bidaia konbinatua kontratatu aurretik, agentzia bat baino gehiagotan galdetzea komeni da, kalitatearen eta prezioaren arteko harremana ezartzeko azterketa konparatzailea egin ahal izateko.

Agentziarekin argitu behar ditugu izan ditzakegun zalantza guztiak eta beharrezkoak izan daitezkeen argibide guztiak eskatu behar ditugu.

Komeni da bidaiari buruzko publizitatea eta programak edo informazio-liburuxkak gordetzea, oso erabilgarriak izango zaizkigu erreklamazioa egiten badugu eta. Kontratuaren kopia bat eraman behar dugu bidaiari, eta baita eman behar diguten gainerako informazioa ere, batez ere oztopoak konpontzeko kontaktuei buruzkoa.

Bidaia taldean egiten bada eta arazoak sortzen badira, komeni da gainerako pertsonen helbideak eta telefonoak eskatzea denok batera erreklamatzeko.

11.2.2. Erreklamatzeko

Arazoa bidaiari zehar sortzen bada, akatsak sortu diren toki berean konpontzen saiatu behar dugu (ostatuan, garraio-bidean eta abar). Hala egokituz gero, toki horretan bertan egin behar dugu dagokion erreklamazioa.

Nolanahi ere, ahalik eta azkarren jakinarazi behar dizkiogu kexak bidaiari eta, ahal bada, adostasun bidez arazoizko akordioa lortzen saiatu behar dugu.

Informazio gehiago nahi izanez gero edo dagokion erreklamazioak aurkezteko Eusko Jaurlaritzako **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordezkaritzetara**, **kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoetara (KIUB)** edo **kontsumitzaileen elkarteetara** jo dezakegu. Hori egin aurretik, erreklamazio-orria betetzeko eskubidea izango dugu. Bidaiari agentziak gure eskueran eduki beharko ditu erreklamazio-orriak.

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak edo dagokion autonomia erkidegoko organo eskudunak zigortzeko isunak jarri diezazkieke bidaiari agentzietan, jardunean arau haustea egiten badituzte.

Kontsumoko arbitraia-sistemara ere jo dezakegu. Azkeneko aukera auzibidea dugu.

12

Aseguruak



12.1. OINARRIZKO KONTZEPTUAK

- 12.1.1. Asegurua
- 12.1.2. Parte hartzen duten alderdiak
- 12.1.3. Bitartekoak
- 12.1.4. Aseguru motak
- 12.1.5. Prima
- 12.1.6. Iraupena
- 12.1.7. Infrasegurua eta gainsegurua
- 12.1.8. Frankizia
- 12.1.9. Ezbeharra

12.2. ASEGURUAK KONTRATATZEKO DOKUMENTUAK

- 12.2.1. Hitzartu aurretik
- 12.2.2. Poliza
- 12.2.3. Polizari dagozkion dokumentuak

12.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 12.3.1. Aurrea hartzeko
- 12.3.2. Erreklamatzeko

12.1. OINARRIZKO KONTZEPTUAK

12.1.1. Asegurua

Asegurua kontratu bat da eta kontratu horren indarrez aseguratzaileak, hartzailea-rengandik diru-kopuru bat jasotzearen truke, eragindako kaltea ordaintzeko edo kapital bat, errenta bat edo itundutako prestazioa emateko obligazioa hartzen du, kontratuan aurreikusitako edozein gertaera jazotzen bada.

12.1.2. Parte hartzen duten alderdiak

- Aseguratzailea prima bat jasotzearen truke aseguratzen den horretan kalterik gertatzen denean ezbehar hori kalteordaintzera edo itundutako prestazioak ematera behartuta dagoen entitatea da.
- **Aseguru-hartzailea** aseguratzailearekin kontratua egiten duen pertsona da. Aseguratzailearekin poliza sinatu eta prima ordaintzeko konpromisoa hartzen du. Kontratua norbere edo beste baten kontura egin dezake. Aseguruaren hartzailea eta aseguratua pertsona berbera izan daiteke.
- **Aseguratua** aseguruan interes zuzena duen pertsona da eta beraren bizitzaren edo ondasunen gain egiten da kontratua. Poliza sinatu eta prima ordaintzen badu, aseguruaren hartzailea ere bera izango da.
- **Onuraduna** kalteordaina jasotzeko eskubidea duen pertsona da. Onuraduna izan daiteke aseguruaren hartzailea edota aseguratua bera.

12.1.3. Bitartekoak

Funtsean bi bitartekari mota daude. Aseguruaren prezioa garestitu gabe aholkua eta informazioa eman diezazkigukete, kontratua sinatu aurretik nahiz kontratuaren indarraldian:

- **Aseguru-agentea.** Konpainia bakarra ordezkatzeko du eta konpainia horren eta hartzaile eta aseguratuen artean bitartekaritza-lanak egiten dituena da.
- **Aseguru-artekaria.** Enpresa aseguratzaile jakin bati lotuta egon gabe aseguruaren bitartekari gisa diharduena da. Sinatzeko komenigarriena den kontratuaren baldintzei buruz aholku profesionala eta inpartziala ematen du.

Badira aseguruak kontratatzeko beste bide batzuk ere. Adibidez, gero eta arruntagoa da kontratuak banketxeen eta kutxen bitartez egitea, eta aseguru-entitateekin kontratu zuzenak egitea telefonoz.

12.1.4. Aseguru motak

Aseguru-mota anitzak biltzeko honako sailkapen hau egin dezakegu:

- **Kalteetako eta ondasunetako** aseguruak; ondasun higigarriengan edo higiezinengan eragina duten ezbeharren ondorioz sortutako kalte ekonomikoak estaltzen dituzte. Multzo horretan sartzen dira suteetako, lapurretako eta garraioetako aseguruak.
- **Ondarearen** aseguruak; aseguraturako ondareari gerta dakizkiokeen kalteak bermatzen ditu, horren ondorioz diru beharra sortzen bada. Multzo horretan sartzen dira, besteak beste, erantzukizun zibileko aseguruak (orokorra, profesionala, autoetako istripuetatik eratortzen dena eta abar). Kalteetako aseguruetan eta ondarearen aseguruetan aseguraturutakoaren balioa eta aseguraturutako kopurua berdinak izanez gero kaltearen ordain osoa lortzen da.
- **Zerbitzuen prestazioetako** aseguruak. Aseguru-entitateak ez du kalteordaina bermatzen, zerbitzu baten eskaintza baizik. Hori da bidaietako asistentzia-aseguruen kasua, heriotzena, asistentzia juridikoarena eta gaixotasunarena osasun-asistentziako prestazioak ematen direnean.
- **Pertsonen** aseguruak; aseguratuaren bizitza, gorputz osotasuna edo osasuna eragin dezaketen arriskuak estaltzeko balio du. Mota horretakoak dira bizitza-aseguruak, istripu-aseguruak eta gaixotasun-aseguruak, medikuntza-gastuak ordaindu edo itzuli behar dituztenean. Aurreko gaian azaldu diren jubilazio-aseguruak eta pentsio-planak ere mota horretakoak dira.
- Aseguru **konbinatuak**, aurreko multzoetatik bi mota edo gehiago biltzen dituztenak dira. Hori da etxeko arrisku anitzeko aseguruak. Baita autoen aseguruak, autoa daukaten guztiek kontratatu behar duten erantzukizun zibileko derrigorrezko aseguruaz gain, kalteetako aseguruak, bidaiariaren aseguruak edo bidaietako asistentzia estaltzen dituztenak.

Kapitulu honetan aseguruen multzo osoaren ezaugarriak azaltzen dira. Baina kontuan izan behar da aseguru-mota bakoitzerako zehaztasunak daudela eta komeni dela kasu bakoitza xehetasunez aztertzea.

12.1.5. Prima

Prima da hartzaileak aseguru-entitateari aseguruaren truke ordaintzen dion kopurua. Prima izan daiteke **bakarra**, aseguruaren estalduraren epe osorako arriskuaren balore osoa adierazten duenean edo **aldizkakoa**, arriskuaren uneko balorea adierazten duenean berritu daitekeen epe baterako. Aseguratzailerak primaren ordainketa erraztu dezake hainbat epe ezarrita (hilerokoak, hiruhilerokoak, seihilerokoak eta abar). Horrelakoeri prima **zatikatua** esan ohi zaie.

Primaren kalkulua aseguraturutako arriskuaren arabera egiten da. Arriskua ezbehar bihurtzeko aukera zenbat eta handiagoa izan eta ekar ditzakeen ondorioak zenbat eta han-

diagoak izan, ordaindu beharrekoa ere orduan eta gehiago izango da. Kalkulu horretatik ateratzen den primari **arrisku-prima** esan ohi zaio Horri kudeaketako gastuak (administrazioa eta komisioak) eta onurak batuz gero, **prima komertziala** ateratzen da.

Aseguruaren hartzailea derrigortuta dago aseguratzaileari prima ordaintzera, kontratuan hitzartutako baldintzetan. Hartzaileak lehenengo prima ordaintzen ez badu, aseguratzaileak eskubidea du kontratua iraungiarazteko edo prima bide betearazletik ordainarazteko. Ezbeharra gertatzen denean prima ordaintzeko baldin badago, aseguratzaileak bere betebeharrak bertan behera utzi ditzake, kontrakoa itundu denean izan ezik. Hurrengo primetakoren bat ordaintzeko baldin badago, aseguratzailearen estaldura luzatu egiten da hilabetez, mugaegunaren egunetik aurrera. Hilabete horri **graziako hilabetea** esaten zaio eta epe horretan ezbeharrik gertatuz gero kalteordaina eskuratu ahal izango da. Hilabete hori igaro ondoren, aseguruia eten egiten da besterik gabe. Primaren mugaeguna pasa eta sei hilabete epean ordainketarik egin ez bada eta aseguratzaileak erreklamatu ez badu, kontratua iraungi egingo da.

Bizitza-aseguruetan primarik ordaindu gabe bi urte baino gehiago pasaz gero, aseguruia murriztu egingo da polizarekin batera emango den baloreen taularen arabera.

12.1.6. Iraupena

Kontratuaren iraupena ez da izango **10 urte** baino gehiagokoa, baina itundu daiteke, hala egokituz gero, **luzatzea**, aldi bakoitzeko urtebetez gehienez ere. Alderdiek (bai hartzaileak eta bai aseguratzaileak) luzapenari uko egin diezaiokete. Horretarako, beste alderdiari idatziz jakinarazi behar zaio, indarraldian dagoen kontratua amaitu baino **2 hilabete** lehenago. Dena dela, bizitza-aseguruak erregimen berezia izaten dute.

12.1.7. Infrasegurua eta gainsegurua

Kalteetako aseguruetan **infrasegurua** gertatzen da aseguratutako kopurua aseguratutako ondasunaren balioa baino txikiagoa denean. Horrela, aseguruak ez du kaltetutako gauzaren balioa erabat estaltzen. Kasu horietan aseguru-entitateak **arau proportzionala** aplikatzen du; hau da, aseguratutako balorearen eta benetako balorearen artean dagoen proportzioan bakarrik ordaintzen du, beste zerbait itundu denean izan ezik.

Aitzitik; **gainsegurua** edo suprasegurua gertatzen da ondasunari aseguruan ezarri zaion balorea benetakoa baino handiagoa denean. Ezbeharra gertatuz gero, aseguratzaileak eragindako kaltearen benetako balorea ordainduko du eta ez aseguratutako balorea. Gainseguruaren arrazoiak aseguruaren aldetik asmo txarra izan bada, kontratua ez da eraginkorra izango.

12.1.8. Frankizia

Aseguratzaileak hainbat arriskuren garantiari aplikatzen dion kalteordainaren kopuruari zati bat kentzea da frankizia. Horren truke, prima txikiagoa ordaintzen da.

Ezbeharren bat gertatuz gero, kalteordainari frankizia gisa adierazitako kopurua murriztu egiten zaio.

12.1.9. Ezbeharra

Ezbeharra gertatzen dela ulertu behar da aseguruaren kontratuak osorik edo zati batean estaltzen duen gertaeraren bat izaten denean.

Nolanahi ere, aseguratuak edo hartzailea legez derrigortuta dago eskueran dituen baliabide guztiak erabiltzera ezbeharraren ondorioak gutxitzeko.

Aseguratuak, aseguruaren hartzaileak edo onuradunak aseguratzailari ezbeharraren berri eman behar dio ezbeharra ezagutu eta hurrengo **7 egunen** barruan, ezbeharrari buruzko informazio osoa emanaz.

Aseguratzaila derrigortuta dago kalteordaina ordaintzera ezbeharra izan dela egiaztatzeko beharrezkoak diren ikerketak eta peritajeak amaitu ondoren eta, hala badagokio, ezbeharrak eragindako kalteen zenbatekoa ordaintzera. Nolanahi ere, aseguratzailak **40 eguneko** epean ordaindu behar du berak ezagutzen dituen gertaeren arabera zor dezakeen gutxienezko zenbatekoa, ezbeharraren deklarazioa jasotzen denetik kontatzen hasita. Aseguratzailak kalteordaina ordaindu ordez ezbeharra jasan duen objektua konpondu edo birjarri dezake aseguruaren izaerak ahalbidetzen duenean eta aseguratuak baimena ematen duenean. Ezbeharra gertatu zenetik hiru hilabete pasa badira eta gutxieneko ordaina eskuratu ez bada, aseguratuak kalteordainari diruaren legezko interesa eta %50 gehiago gehitzea eskatu behar du.

12.2. ASEGURUAK KONTRATATZEKO DOKUMENTUAK

12.2.1. Hitzartu aurretik

- Aseguruaren **eskabidea** kontratuaren aurreko dokumentua da. Bertan aseguru-entitateak arriskuaren balorazioa egiteko eta asegurua egin edo ez erabakitzeko ezagutu beharreko datuak jasotzen dira. Hartzaileak dokumentua bete egin behar du. Bertan egiten diren galdera guztiak erantzun behar dira zehaztasunez eta ezer ezkutatu gabe, bestela aseguratzailak kontratua deuseztu dezake datuak benetazkoak ez direla jakiten duenean, eta ezbeharra gertatuz gero, prestazioa murriztu dezake arau proportzionala aplikatuta.
- Aseguruaren **proposamena** aseguratzailak eskabideari erantzunez jaulkitzen duen dokumentua da eta bertan estaldura-eskaintza eta dagokion proposamen ekonomikoa jaso behar dira. Proposamena konpainiarako loteslea izango da 15 eguneko epean. Itundu daiteke aseguruaren eraginak atzera jotzea, eskabidea aurkeztu zen unera edo proposamena gauzatu zen unera. Autoen aseguruaren kasuan, aseguru-entitateak edo beraren agente baimenduak izapidetutako eskabidearen edo har-

tzaileak onartutako eskabidearen eraginez aseguratutako arriskua estali egiten da (hau da, **behin-behineko aseguruak** dira), erantzukizun zibileko aseguruaren mugaraino eta 20 eguneko eperako.

12.2.2. Poliza

EKontratu egiten duten alderdien (aseguratzailearen eta hartzailearen) arteko akordioa biltzen duen dokumentu-multzoa da. Aseguruaren kontratua badela frogatzen dute.

Polizaren edukia eta aseguru-proposamena edo itundutako klausulak bat ez datozeanean, aseguruaren hartzaileak entitate aseguratzaileari desberdintasuna zuzentzeko erreklamatu diezaiokete hilabete bateko epean, poliza ematen denetik kontatzen hasita.

Aseguratuak aseguratzaileari ezarritako prima ordaintzen dion aldioro, aseguratzaileak dagokion **prima-ordainagiria** emango dio aseguruari. Bertan adierazi behar dira, gutxienez, hartzailearen datuak, poliza-zenbakia, zenbat denborako estaldura duen eta, derrigorrezko aseguruaren kasuan, zer estaltzen duen. Autoen aseguruaren kasuan ordainagiria da aseguruaren badela frogatzen duen dokumentua.

12.2.3. Polizari dagozkion dokumentuak

- Baldintza orokorrak: Entitate aseguratzaileak alde aurretik ezarritakoak dira, antzeko ezaugarriak dituzten arriskueta komunak diren aseguruaren oinarritzko alderdiei buruzkoak. Aurretik Aseguruaren Zuzendaritza Nagusiak onartu behar ditu, balioa izan dezaten. Ezingo dira inolaz ere aseguruarentzat kaltegarriak izan.
- **Baldintza partikularrak.** Poliza guztiek honako hauek adierazi behar dituzte gutxienez:
 - Alderdi kontratugilearen izen eta abizenak edo sozietate-izena eta helbidea, bai eta, hala badagokio, aseguruaren eta onuradunaren izenak ere.
 - Zein kontzeptutan aseguratzen den (adibidez, jabe gisa, maizter gisa...).
 - Estalitako arriskuaren izaera.
 - Aseguratutako objektuen eta beren kokaeraren izendapena.
 - Aseguratutako kopurua edo estalduraren zenbaterainokoa. Aseguratzaileak ordaindu beharreko kalteordainaren gehieneko muga da.
 - Prima, errekargu eta zergen zenbatekoa.
 - Primaren mugaeguna eta ordaintzeko leku eta modua.
 - Kontratuaren iraupena, eraginak hasi eta amaitzen direnoko eguna eta ordua adieraziz.
 - Agentearen edo agenteen izena kontratuan esku hartzen badute.
- **Baldintza bereziak:** Izanez gero, baldintza orokor batzuk aldatzen dituztenak dira. Hauek ere ezin dira aseguruarentzat kaltegarriak izan.
- **Gehigarri edo eranskinak:** Polizari gaineratu dakizkioke aurrerago, alderdien akordioz poliza osatzeko edo aldatzeko.

12.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

12.3.1. Aurrea hartzeko

Komeni da eskaintzak entitate bat baino gehiagori eskatzea, kalitatearen, estaldura-aren eta prezioaren arteko harremana alderatzea eskaintzen artean, eta bakoitzaren abantailak eta desabantailak aztertzea.

Aseguru-entitateari datuak ematerakoan zintzoa izan behar da eta egia esan. Gainera, hartzailea edo aseguraturua derrigorotuta dago arriskua aldatu dezaketen gorabeheren berri aseguratzailerari ematera. Kasu horretan, aseguratzailerak kontratuaren berrikuspena proposatu dezake eta hartzaileak 15 egun izango ditu proposamena onartu edo baztertzeko.

Poliza arretaz irakurri behar dugu, aseguru-kontratuan ezagutzen ez ditugun hitzen esanahia galdetu behar dugu eta ulertzen ez ditugun klausulak azaltzea eskatu. Halaber, zalantzako alderdiak azaltzeko bidezkoztat jotzen ditugun klausula gehigarriak eskatu behar ditugu. Kontratua sinatuta dagoela egiaztatu behar da.

Nolanahi ere, aseguratzailerarekin hitz egin behar da, argi geratu dadin polizan zein diren estaldurak (zer estaltzen duen kontratuak) eta baztertutakoak (kontratuak estaltzen ez duena). Baztertutakoak nabarmenduta azaldu behar dute, garbi ikusi ahal izateko. Argi eduki behar dira aseguru bakoitzak estaltzea nahi ditugun arriskuak eta gauza bererako bi aseguru eduki ditzagun ekidin.

Aseguru-kontratuaren aldaketa edo eransketa guztiak idatziz formalizatzea eskatu behar dugu. Ez da konfidantzarik izan behar hitzeko informazioan eta idatziz azaltzen dena besterik ez da hartu behar kontuan. Kontratua sinatu ondoren, ez dugu onartu behar alde bakarreko aldaketak ezartzea, gure aldekoak ez badira.

Aseguru batzuek (autoenak bereziki) hobariak ematen dituzte epe jakin batean ezbeharririk ez izateagatik. Horrelakoetan, kontratuan idatzita azaldu behar dira hobariak. Komeni da ezbehar kopuru jakin bat aitortzeagatik aseguratzailerak priman ezar diezazkigukeen errekarquak ere kontuan hartzea.

Ez dugu ahaztu behar polizaren kopia bat eta primaren ordainketari buruzko ordainagiriak gorde behar ditugula.

Ezinbestekoa da aseguratzailerari ezbeharra jakinarazteko epe eta moduak errespetatzea. Ezbeharraren gertaerei eta gorabehereri buruzko informazio eta laguntza osoa eman behar dugu.

Euskal Autonomia Erkidegoan aseguruaren hartzaileak eskubidea du poliza euskaraz nahiz gaztelaniaz idatzita jasotzekoa.

12.3.2. Erreklamatzeko

Arazorik ez izateko modurik onena gure eskubideen eta betebeharren berri izatea da. Horretarako, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde

Bulegoetan eta Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetan laguntza eta orientazioa ematen dute, eta kontsumo-erreklamazioetan bitartekari-lana egiten dute, betiere haien lurralde-eremuaren baitan.

Aseguru-etxeren batekin arazorik izanez gero, edo gure eskubideak urratu dituztela uste badugu, ez dugu ahaztu behar aseguru-etxe guztietan **bezeroari arreta emateko departamentua edo zerbitzua** izan behar dutela, aurkeztutako kexa eta erreklamazio guztiak artatzeko eta ebazteko.

Erakundeek **bezeroaren defendatzailea** ere izenda dezakete, hari aurkezten zaizkion erreklamazioak artatzeko eta ebazteko, bezeroen babesari eta gardentasunari buruzko araudia betetzea indartzeko, eta finantza-arloko praktika onak eta erabilerak sustatzeko.

Aseguratuei arreta emateko departamentua edo zerbitzua gainerako merkataritza-zerbitzuetatik bereizteko beharrezkoak diren neurriak hartu beharko dituzte erakundeek, erabakimen-autonomia bermatzearen eta interes-gatazkak saihestearren.

KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO, BIDERATZEKO ETA EBAZTEKO PROZEDURA

Prozedura horri ekiteko, honako datu hauek biltzen dituen dokumentua aurkeztu beharko da:

- Kaltetuaren edo haren ordezkariaren izena, abizenak eta helbidea, pertsona fisikoen kasuan nortasun-agiriaren zenbakia, eta pertsona juridikoen kasuan erregistro publikoaren datuak.
- Kexaren arrazoia, zeren inguruko erabakia hartzea eskatzen den zehaztuta.
- Erreklamazioa eragin duen gertakaria jazo den bulegoa, departamentua edo zerbitzua.
- Kaltetuaren adierazpena, erreklamatu duen gaia administrazioaren, arbitrajeko edo epaitegietako prozeduraren baten bidez bideratzen ari ote den ez dakiela aitortzen duena.
- Tokia, eguna eta sinadura.

Dokumentu horrekin batera, kexa edo erreklamazioaren oinarri diren dokumentu-frogak aurkeztu behar dira.

Erreklamazioaren prozeduraren hasieran, gatazka sortu den bulegoan bertan arazoa lagunartean konpontzeko ahalegina egingo da. Saiakera horrek ez badu fruiturik ematen, bezeroa babesteko arduradunek espedientea zabalduko dute eta kexa aurkeztu denetik **bi hilabeteko** epea izango dute irtenbidea topatzeko. Kaltetuak erreklamazioa jaso izanaren agiria izan behar du, erreklamazioari erantzuteko epea zenbatu ahal izateko.

Erreklamazioa egin duenaren nortasuna egiaztatu ezin denean, edo kexa eragin duten gertakariak zehaztu ezin direnean, **hamar eguneko epean** dagokion dokumentazioa aurkezteko eska dakioko erreklamatzailerari. Egun horiek ez dira aintzat hartuko ebazpena emateko ezarritako bi hilabeteak zenbatzean. Gatazka bezeroaren defendatzailearengana helduko balitz, Funtzionamendu Araudian erabakia egon beharko lukeen epe bat ezarriko litzateke, erakundeak alegazioak aurkeztu ahal ditzan.

Kexa eragin zuen egoera erreklamatazilearen alde konpontzen bada, dokumentuen bitartez eman behar zaio horren berri erreklamatazileari, harik eta espresuki atzera egiten ez bada. Erreklamatazileak nahi duenean egin dezake atzera, eta hala eginez gero, prozedura amaitutzat joko da. Hala ere, bezeroaren defendatazileak erreklamazioarekin aurrera jarrai dezake, bezeroaren babesari eta gardentasunari buruzko araudia betetzea sustatzeko duen eginkizunaren esparruan.

Erabakia arrazoitu egin beharko da beti, eta kexari buruzko ondorio garbiak atzera behar dira. Erreklamazioei uko egiteko aukera badago, baina kasu hauetan soilik:

- Zuzendu ezin diren funtsezko datuak ematen ez direnean, kexa eragin duen arrazoia zehaztea barne hartuta.
- Administrazioako, arbitrajeko edo epaitegietako organoei dagozkien bestelako ekin-tzak kexa edo erreklamazio gisa bideratu nahi direnean, edo kexa edo erreklamazioa ebazpen-zain dagoenean, edo organo horiek ebatzi baldin badute.
- Erreklamaturako gertakariak operazio jakinei buruzkoak ez direnean.
- Lehendik ebatzita dauden kexak edo erreklamazioak errepikatzen dituzten kexak edo erreklamazioak aurkezten direnean, betiere pertsona berak aurkezten baditu eta gertakari berei badagozkie.
- Funtzionamendu-araudian ezarritako erreklamazioa aurkezteko epea igarotzen denean.

Prozedura amaitutakoan, kexa-aurkezlea ez badago ados irtenbidearekin, Aseguratua eta Pentsio Planetako Parte-hartzailea Babesteko Ordezkarirengana jo dezake; Ordezkar hori Ekonomia eta Ogasun Ministerioako Pentsio Fondon eta Aseguruen Zuzendaritza Nagusiari atxikia dago organikoki. Ordezkar horrek erreklamazioak onar eta bidera ditzan, ezinbestekoa da frogatzea aldeztetik bezeroari arreta emateko zerbitzu batean kexa aurkeztu dela eta eskaera osoa edo zati bat atzera bota dutela, edo bi hilabeteko epea igaro dela erreklamazioa ebatzi gabe.

Erreklamazioak hona bidali behar dira:

ASEGURATUA DEFENDATZEKO ORDEZKARIA

Pentsio Fondon eta Aseguruen Zuzendaritza Nagusia

Castellana pasealekua, 44

28046 Madril.

www.dgsfp.mineco.es

Erreklamazio-zerbitzua

Telefono-zenbakia: 91 339 70 00 fax-zenbakia: 91 3397124

Aseguratua Defendatzeko Ordezkarria: 902 197936

13

Banku-zerbitzuak



13.1. HIPOTEKA-MAILEGUAK

- 13.1.1. Ezaugarriak
- 13.1.2. Aldez aurretiko informazioa
- 13.1.3. Interes-tasa finkoa eta aldakorra
- 13.1.4. Amortizazio-sistemak
- 13.1.5. Interes nominala eta utb
- 13.1.6. Gastuak
- 13.1.7. Baldintzak aldatzea

13.2. KONTSUMORAKO MAILEGUAK

13.3. GEHIEGI ZORPETZEA

13.4. BANKUKO KONTUAK

- 13.4.1. Kontu korronteak eta aurrezki-libretak
- 13.4.2. Interesak eta kostuak

13.5. TXARTELAK

13.6. EPERAKO GORDAILUAK

13.7. INBERTSIO-FONDOAK

- 13.7.1. Inbertsio-fondoak: kontzeptua
- 13.7.2. Motak
- 13.7.3. Errentagarritasuna

13.8. PENSIO-AURREZPENA

- 13.8.1. Pensio-planak
- 13.8.2. Borondatezko gizarte-aurreikuspeneko entitateak (bgae)
- 13.8.3. Jubilazio-planak

13.9. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 13.9.1. Aurrea hartzeko
- 13.9.2. Erreklamatzeko

13.1. HIPOTEKA-MAILEGUAK

13.1.1. Ezaugarriak

Hipoteka-mailegua etxebizitza erosteko erabili ohi den mailegu-mota da. Etxebizitzak mailegua emateko garantia gisa balio du. Mailegua ordaintzen ez badugu, kreditu-entitateak etxebizitza saltzea erabaki dezake eta salmentarekin ateratako diruarekin ordaintzeko dagoen kopurua kobratu.

Normalean, hipoteka-mailegu baten bitartez etxebizitzaren tasazio-balioaren %70-%80 lortzen da, baina zenbait entitatek kasu batzuetan %100 ere ematen dute. Tasazio-balorea ez da benetan ordaindu den prezioa, baizik eta kreditu-entitateak bidaltzen duen adituak etxebizitzari ematen dion balioa.

Kopurua eta garantia direla-eta, iraupen luzea dute.

13.1.2. Aldez aurretiko informazioa

Kreditu-entitateek, gehienez ere **150.253 euro** kopurua duen hipoteka-mailegu bat eskatu nahi dugunean informazioa eman behar digute doako orientabide-**liburuxka** baten bidez. Liburuxka horrek, gutxienez, ondokoei buruzko datuak izan behar ditu:

- Maileguaren identifikazioa: merkataritza-izena eta gehienezko kopurua tasazio-baloreari dagokionez.
- Epeak: osoa, gabeziakoak (hala egokituz gero), ordainketen maiztasuna eta amortizazio-sistema.
- Interes-mota, finkoa edo aldagarria den adieraziz, eta ezaugarriak eta UTB zehatzuz.
- Komisioak eta gastuak.
- Aldizkako kuoten zenbatekoak.

Kreditu-entitate batek gehienez ere **150.253 euro** hipoteka-mailegua ematea erabakitzen badu, **mailegu-eskaintza loteslea** egin behar digu idatziz. Horrek 10 baliozko egunetik beherako baliozkotasun-epea eta ondoko edukia izango ditu:

- Kapitala: zenbatekoa eta emateko modua.
- Amortizazio-baldintzak, kuotak adieraziz.
- Interesak, baldintzak adieraziz, bai mota finkoko maileguetan eta bai mota aldagarriko maileguetan ere.
- Irekiera-komisioak, aurretiazko ordainketagatiko komisioa eta beste batzuk.
- Gastuak: tasazio-gastuak, notario- eta erregistro-arantzelak, zergak, tramitazio-gastuak, aseguruarenak eta beste batzuk.
- Berandutza-interesak.

Eskaintza onartzea erabakitzen badugu, hiru baliozko egunetan zehar notariaren bulegoan hipoteka-maileguaren notario-eskriturako proiektua aztertzeko eskubidea dugu eskaintzarekin bat egiten duen egiaztatzearen.

13.1.3. Interes-tasa finkoa eta aldakorra

Izenak adierazten duen bezala, interes-tasa finkoa maileguaren iraupenean zehar aldaketarik gabe dirauena da.

Interes-tasa aldakorrek berriz, gorabeherak izan ditzake (gehituz edo gutxituz). Interes-tasa hau kalkulatzeko, kreditu-entitateak finkatutako erreferentziako indize edo tipo bati puntuetan edo puntu-zatietan (adibidez: %0,75, %1 edo %1,5) adierazitako marjina konstantea batzen zaio. Sei erreferentzia-mota jotzen ditu *Banco de España*k ofizialtzat. Gaur egun gehien erabiltzen dena **EURIBOR** da.

13.1.4. Amortizazio-sistemak

Interes-mota finkoko maileguetan ordainketak kuota konstanteen sistemaren bitartez egiten dira; hau da, kuota guztietan diru-kopuru berbera ordaintzen da (normalean hile-ro, nahiz eta beste maiztasun bat ere itundu daitekeen), mailegua amaitu arte. Badago kuota aldakorren bidez amortizatzeo aukera ere; sistema horrekin ordaintzeko kopurua aldatu egiten da maileguaren bizitza osoan zehar. Sistema horrek izan ditzake handituz doazen kuotak, denborak aurrera egin ahala gora egiten dutenak, edo baita txikiagotuz doazen kuotak ere.

Interes-mota aldakorreko maileguetan metodorik erabiliena epealdi bakoitzeko (urte-betekoa normalean) kuota finko mantentzea izaten da eta epealdia amaitzean ordaindu beharreko interes-mota berrikustea. Badago ordainketa-kuota konstanteak ituntzeko aukera ere, interes-motak gora edo behera egiten badute mailegua ordaintzeko epea luzatu edo laburtu egingo delarik.

13.1.5. Interes nominala eta UTB

Mailegu baten interes nominalak, emandako kopurutik kreditu-entitateari interes gisa ordaindu beharreko portzentaia adierazten du. Hortaz, bere kalkuluan interesak barne hartzen ditu, ez ordea komisioak eta ordaindu beharreko gastuak. Gainera, ordainketen zatikapena, hau da, ordainketak hilabetero, hiruhilero, urtero..., egiten diren ere ez du kontuan hartzen.

UTB (Urteko Tasa Baliokidea), maileguaren urteko benetako kostua da. UTB kalkulatzeko ondoko hauek hartu behar dira kontuan:

- Ordaindu beharreko interesak.
- Komisioak eta kreditu-entitatearen aldeko sortzapena duten gainerako gastuak.
- Ordainketen zatikapena.

Horrenbestez, gehien komeni zaigun mailegu-eskaintza zein den ebaluatzeko **ego-kiagoa da UTB alderatzea** interes nominala baino. Hala ere, interes finkoko maileguen UTB ez da interes aldakorreko maileguen UTBarekin konparatu behar. Izan ere, azken UTB hori eragiketa ituntzen den egunean indarrean dauden interes moten arabera gutxi

gorabehera kalkulatu da eta, normalean, maileguaren iraupenean zehar gora edo behera egingo du. Hortaz, komenigarria da interes finkoko maileguen UTB eta interes aldakorreko maileguen UTB berezirik aztertzea. Gainera, kontua eduki behar da indize ezberdinean erreferentziatutako mota aldakorreko maileguen UTBak alderatzean, indize ezberdinek bilakaera ezberdina izaten baitute epe laburrera eta diruaren prezioak izan ditzakeen gorako edo beherako aldaketak arintasun ezberdinarekin jasotzen baitituzte.

13.1.6. Gastuak

Kreditu-entitateari mailegatutako kapitala eta horri dagozkion interesak aldizka itzuli beharraz gain, badira hainbat gastu ordaindu beharrekoak, etxebizitza erosteak sortarazten dituen gastuak alde batera utzita:

- Etxebizitzaren tasazio-gastuak.
- Kreditu-entitateak kobratzen duen maileguaren irekiera-komisioa.
- Notarioen eta jabetzaren erregistratzaileen arantzelak, hipoteka-mailegua notario-eskrituran gauzatu behar baita eta Jabetzaren Erregistroan inskribatu.
- Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga (EJDZ). Gaur egun, Euskal Autonomia Erkidegoan hipotekarekin bermatutako zenbateko guztiaren % 0,1 osatzen du, baina ohiko etxebizitza erosteko baldin bada mailegua, zerga hori ordaintzetik salbuetsita geratuko da. Gipuzkoan, salbuespen hori gehienez 120 metro koadroko etxebizitzak erostean aplikatzen da, betiere mailegua eskatu duenak Lurralde Historiko horretan beste etxebizitzarik ez badu.
- Kudeaketako gastuak.
- Harpidetzeko ituntzen diren aseguruak.
- Amortizazioagatiko edo aurretiatzko deuseztapenagatiko komisioa, ordaintzeko dagoen kopuru osoa edo zati bat itundutako mugaeguna baino lehenago ordaintzen denean. Interes-tasa aldakorreko maileguen aurretiatzko deuseztapenagatiko komisioa gehienez ere amortizatzeko dagoen kapitalaren %1ekoa izango da. Interes-tasa aldakorreko maileguekin ordezkatzeko diren mota finkoko hipoteka-maileguen kasuan, banketxeak eta aurrezki kutxak biltzen dituzten antolakundeek konpromisioa hartu dute aurretiatzko deuseztapenagatiko komisioa ordaintzeko dagoen kapitalaren %2,5 baino gehiagokoa izan ez dadin.
- Hipoteka-deuseztapenagatiko gastuak, hipoteka-mailegua ordaintzen amaitu ondoren; bertan notario- eta erregistro-arantzelak, Agiri bidezko Egintza Juridikoen gaineko Zerga eta kudeaketa-gastuak sartzen dira.

13.1.7. Baldintzak aldatzea

Gauza jakina da maileguen interes-motak nabarmen jaitsi direla azken urteotan. Horren eraginez bere garaian arrunta zen interes mota finkoarekin itundu ziren mailegu

asko gaur egun gehiegizkoak dira, une honetan ematen diren maileguekin alderatzen baldin baditugu. Jakin behar dugu egoera horiek konpontzeko edo, oro har, indarrean dagoen mailegu baten baldintzak aldatzeko, bi aukera ditugula funtsean: aldaberritzea edo subrogazioa.

Aldaberritzearen kasuan, maileguak kreditu-entitate berean jarraitzen du baina maileguaren baldintzaren bat aldatzea ituntzen da. Aldaberritzearen bitartez, interes-mota jaitsi daiteke, interes-mota finkoa interes-mota aldakorrekin ordeztu, amortizazio-epea luzatu eta abar.

Subrogazioa berriz, hipoteka-mailegua baldintza hobek eskainiko dizkigun beste kreditu-entitate batera lekualdatzea da. Subrogazioak hainbat gastu eragiten ditu: aurretiazko deuseztapenagatiko komisioa, notario- eta erregistro-ordainsariak, kudeaketa-gastuak eta abar. Horrek esan nahi du mailegua daukagun kreditu-entitatean maileguaren ezaugarriak aldatzeko eskaintzen dizkiguten baldintzak beste entitate batera aldatuta emango dizkiguten baldintzen antzekoak baldin badira, interesgarriagoa dela mailegua jatorrizko entitatean mantentzea.

13.2. KONTSUMORAKO MAILEGUAK

Berme pertsonala duten maileguak dira (eta batzuetan bestelako berme erantsiak, hala nola, abal-emaileren bat) kontsumitzaileok prezio handiko produktu edo zerbitzu bat eskuratzeko eskatzen ditugunak (kotxea, altzariak, bidaiak, etab.), baina inola ere ez gure enpresa- edo lanbide-jarduerarako.

Mailegu horien zenbatekoa eta epea, hipoteka-maileguena baino askoz txikiagoa izan ohi da. Interesa aldiz, handiagoa izan ohi da.

Mailegua eskatzen badugu, 150,25 eurotatik gorako maileguen kasuan kreditu-entitateak maileguaren baldintza guztiak azalduko dituen eskaintza bat idatziz egiteko obligazioa du. Eskaintza hau loteslea izango da hamar baliozko egunetan gutxienez.

Kontsumorako maileguak gauzatzeko kostuak eskuarki hipoteka-maileguarenak baino txikiagoak izaten dira, horren ordainketarako ez baita onibarrik lotzen.

150,25 eta 18.030,36 euro arteko zenbatekoa duen mailegua eskuratuz gero, eskubidea dugu aurretik ordaintzekoa, osorik edo zati batean, mailegua indarraldian dagoen bitartean, edozein unetan. Kasu horretan, amortizazio edo aurretiazko deuseztapenagatiko komisioa aurretik ordaindutako kapitalaren %1,5koa izango da, gehienez ere, mailegua mota aldakorrekoea denean, eta %3koa, gehienez ere, mailegua mota finkokoea denean.

13.3. GEHIEGI ZORPETZEA

Pertsona batek egin dituen zorrak direla eta dagozkion ordainketei aurre egin ahal izateko **ezintasun nabarmena** izaten da. Zorrei dagozkien ordainketa horien jatorria anitza izan daiteke: hipoteka-maileguen edo kontsumorako maileguen kuotak, kreditu-txartelak

erabiltzeagatiko ordainketak, merkatariekin edo zerbitzu-eskaintzaileekin egindako zorrak eta abar.

Gure ahalmenen gainetik zorpetzea ez da inola ere txantxetako gauza. Kontuan eduki behar dugu ondasun edo zerbitzu jakin bat eskuratzeko zorrak egiten baditugu, zorrei gure ondasun **guztiekin** erantzun behar diegula, oraingoekin eta etorkizunekoekin. Ondasun horiek epailearen agindu bidez bahitu daitezke (bizi ahal izateko ezinbestekoak direnak izan ezik), gure hartzekodunek kobratu beharrekoa eta dagozkien interesak esku-ratu ahal ditzaten.

Egia da publizitateak gure diru-sarrerek uzten digutena baino gehiago kontsumitzera eta zorpetzera bultzatzen gaitzakeela. Hala ere, gogoan izan behar dugu beti zorpetzeko gaitasuna ez dela mugagabea eta errealistak izan behar dugu geureganatu dezakegun kontsumo-mailari dagokionez.

Hala ere, gerta daitezke behar beste ez pentsatu izana gehiegizko zorpetzea ekiditeko, edo aurreikusi gabeko gorabeherak direla medio gure diru-sarrerak jaistea edo gure gastuak igotzea, eta ondorioz, lehenago ordaindu genitzakeen zorrei aurre egitea orain ezinezkoa izatea. Horrelako kasuetan inoiz ez diogu bizkarra eman behar arazoari; aurre egin behar diogu. Behar bada, behar-beharrezkoa ez den ondasunen bat saldu egin beharko dugu edo gure bizitza-maila jaitsi. Nolanahi ere, komenigarria da hartzekodunekin adostasunera heltzen ahalegintzea, guk gure obligazioak bete ahal izan ditzagun eta hartzekodunek zorrak kobratu ahal ditzaten. Adostu beharrekoa zorren negoziazio berria izango da, behar bada amortizazio-epaiek luzatuta edo bestelako baldintzaren bat aldatuta.

13.4. BANKUKO KONTUAK

13.4.1. Kontu korronteak eta aurrezki-libretak

la denok daukagu kontu korronte edo aurrezki-libretaren bat, ordainagiriak helbideratzeko, dirua sartu edo ateratzeko, nomina edo pentsioa kobratzeko, txartelak erabili ahal izateko eta abar.

Gaur egun bien arteko alderik nagusiena da kontu korronteetan ordainketak egin ahal izateko **txeke**-taloitegi bat izaten dela eta aurrezki-libretekin, ordea, ez. Aurrezki-libretean aldiz, koadernotxoa edo libreta izaten da eta; bertan, mugimendu bakoitza islatzen da.

13.4.2. Interesak eta kostuak

Bankuko kontuek gaur egun oso **interes** urriak ematen dituzte. Hala ere, aurrezki-libreta eta kontu korronte batzuk era askotako izen komertzialekin iragartzen dira, interes handiagoekin edo bestelako abantaila erantsiekin (adibidez, zozketetan parte hartzea). Halaber, badira zenbait baldintza abantailatsu eskaintzen dituzten kontuak ere, hala nola *nomina-kontuak*, talde profesional jakin batzuentzako kontu espezifikoak, gazteentzako kontuak, etab.

Nolanahi ere, ondoko kontzeptuei arretaz begiratu behar zaie, azaltzen direnean:

- Itundutako interesak lortzeko kontuan eduki beharreko gutxienezko saldoa.
- Frankizia edo ordaindu gabeko saldoa, hau da, etekinik ematen ez duen kopurua.
- Saldo-tarte bakoitza interes-mota ezberdinarekin ordaintzea.
- Kontuan zorpeko edo *zenbaki gorririk* izateko aukera ala ez, eta kontzeptu horren-
gatik ordaindu beharreko interesak eta komisioa.

Banku-kontu bat aztertzerakoan, oso kontuan hartu behar ditugu ordaindu beharreko **komisioak**, kontuaren emaitza negatiboa egin dezakete eta. Kobratu diezazkigukeen komisorik arruntenak, hala egokituz gero, hauek dira:

- Mantenimendu-komisioak, zenbaitetan batezbesteko saldoari lotzen zaiona.
- Administrazio-komisioa, egindako eragiketa edo apunte bakoitzeko; batzuetan, apunte-kopuru jakin batetik gora bakarrik kobratzen da.
- Hala badagokio, jarduerarik ezagatiko komisioak.

Halaber, finantza-entitateak beste zerbitzuengatik kobratzen dituen bestelako kostuak kontuan hartu behar dira, hala nola:

- Kreditu-txartelen eta zordunketa-txartelen kostuak.
- Txekeen negoziaketagatiko eta transferentziengatiko kostuak.
- Dibisa-trukeagatiko eta bidaia-txekeengatiko kostuak.

13.5. TXARTELAK

Kreditu-txartelek ordainketak atzeratuz edo zatikatuz erosteko balio dute, eta baita kreditu bidezko eskudirua lortzeko ere. Txartel horiek erabiltzeagatik urteko kuota bat kobratu ohi da. Eskudirua izateko edo ordainketak zatikatzeko erabiltzen direnean, interes handiak ordaindu behar dira. Kredituaren muga kaudimenaren araberkoa eta erabiltzailearen eta kreditu-entitatearen arteko harremanaren aniztasunaren araberkoa izaten da. Negoziagarria izaten da.

Zordunketa-txartelak kutxazain automatikoetan eskudirua lortzeko erabili ohi direnak dira eta eguneko muga jakin bat izaten dute. Erabili ditzakegu, halaber, hainbat establezimendutan produktuak edo zerbitzuak ordaintzeko ere. Kreditu-txartelak ez bezala, zordunketa-txartelak erabili ahal izateko beharrezkoa da txartelari itsatsitako kontuan dirua edukitzea. Kontu horietan berehala deskontatzen da egindako ordainketen zenbatekoa. Gero eta entitate gehiagok kobratzen dute urteko kuota zordunketa-txartela erabiltzeagatik.

Erosketa-txartelak edo bezero-txartelak merkataritzako establezimenduen kateekin lotuta egoten dira. Horien bidez eskuratutako ondasunak eta zerbitzuak erabiltzailearen banku-kontu batean kargatzen dira alde zuzenetik finkatutako epe bakar batean (hilabete-koa normalean) eta kosturik gabeko finantzaketa bidez. Batzuek ordainketak zatikatzeko ere balio dute eta, kasu horretan, ia beti interes handiak kobratzen dira. Txartel horiek erabiltzeagatik ez da urteko kuotarik kobratzen.

Diruzorro-txartelak edo diruzorro elektronikoak duela gutxi azaldu dira eta pixkanaka-pixkanaka zabaltzen ari dira. Horien egitekoa egunero egiten ditugun zenbateko txikiko ordainketetarako eskudirua ordeztza da. Mikrotxip bat itsatsita duen txartela da (aldi berean bestelako txartela ere izan daiteke, adibidez, zordunketa-txartela). Mikrotxipa kurtzazain automatikoan kargatzen da, eta horren bidez ordaintzeko terminala duten tokietan egindako ordainketa bakoitzean hustutzen den dirua erregistratzen du.

Leialtasun-txartelak, puntuak biltzeko txartelak esan ohi zaie, ez dute balio ordaintzeko. Elkartutako enpresek bezero berriak lortzeko eta dagoeneko bezero direnek gehiago kontsumitzeko erabiltzen duten baliabidea da. Elkartutako enpresa bakoitzean egindako erosketa edo eragiketa bakoitzeko hainbat puntu ematen dira, puntuak pilatu egiten dira eta gero hainbat ondasun edo zerbitzu eskuratu daitezke: ikuskizunetarako sarrerak, doako ostatuak, deskontuak bidaietan eta abar.

13.6. EPERAKO GORDAILUAK

Epe finkoko ezarpenak ere esaten zaie. Epe jakin batean zehar banketxe edo kutxa bati interes batzuen truke kapital bat ematean datza. Aipatutako epean, gordailugileak kapital hori ez erabiltzeko konpromisoa hartzen du.

Interes-mota askatasunez ituntzen dena da, eta inbertsioaren epe eta kopuruaren arabera izan ohi da. Normalean, finantza-entitateek gutxienezko kapital bat eskatzen dute. Oro har, gordailuaren interesak bankuko kontu asoziatu batean ordaintzen dira. Kontu horrek administrazio- edota mantenimendu-gastuak izan ditzake.

Epea itundutakoa izango da, adibidez hilabete, 3 hilabete, urtebete edo gehiago. Finantza-entitateak hitzartzen ari direnaren arabera, mugaeguna baino lehen gordailugileak gordailua amaitutzat emateko borondatea beren beregi adierazten ez badu gordailua automatikoki luzatzen da itundutakoaren aldi berberarako. Gordailugileak itundutako amaiera baino lehen gordailuaren aurretiazko deuseztapena eskatzen badu, sortutako interes guztiak edo zati bat gal dezake, hala itunduta baldin badago.

13.7. INBERTSIO-FONDOAK

13.7.1. Inbertsio-fondoak: kontzeptua

Inbertsio-fondoek inbertitzaile anitzentzat comuna den ondare bat osatzen dute. Inbertitzaile horiei partaideak esaten zaie. Ondare hori elkarte kudeatzaile batek administratzen du eta horretarako hainbat aditu profesional ditu. Kudeaketa horren truke hainbat komisio kobratzen dituzte. Komisio horien gehienezko kopurua mugatuta dago. Ondokoak izan daitezke:

- Harpidetza-komisioa; batzuetan bakarrik kobratzen da, fondoko partaidetzak erostekoan.

- Kudeaketa-komisioa, fondoa kudeatzen duen entitateak egiten dituen negoziazio eta administrazio-zerbitzuak ordaintzeko.
- Gordailu-komisioa, dondoa gordailuan ipintzen duen entitatearen bitertekaritzako eta gordailu eginkizunengatik.
- Ordainketa-komisioa; dagoenean bakarrik kobratzen da, fondoko partaidetzak saltzerakoan.

13.7.2. Motak

Inbertsioa egiten deneko produktuaren arabera, arategiak MMAIF eta HIF bereizten ditu. **MMAIF** (Moneta-Merkatuko Aktiboetan Inbertitzeko Fondoak) direlakoak epe laburreko mugaeguna duten produktuetan (18 hilabete baino gutxiago) inbertitzen dira, hala nola altxorren letrak, bonuak, obligazioak, enpresa-ordaindukoak eta abar. **HIF** (Higigarrietako Inbertsiorako Fondoak) direlakoak errenta finkoan (publikoa edo pribatua), errenta aldakorrean (akzioak) edo bietan inberti dezakete kapitala. Denborak aurrera egin ahala, inbertsioaren osakera alda dezakete.

Bestalde, **Fondtesoro** izenekoak kategoria berezia osatzen dute eta, aldi berean, MMAIF nahiz HIF motakoak izan daitezke. Entitate kudeatzaile batzuek ia soilik Estatuko zorrean inbertitzeko Altxorren eta Politika Finantzarioaren Zuzendaritza Nagusiarekin sinatutako hitzarmen baten emaitza dira.

13.7.3. Errentagarritasuna

Inbertsio-fondoan errentagarritasuna **ez da finkoa** eperako gordailuen kasuan bezala. Fondo desberdinak elkarren artean alderatzeko aurreko errentagarritasuna har dezakegu kontuan baina ondokoak kontuan hartuta:

- Zein fondo-mota den. MMAIFek aldakuntza gutxi eskaintzen dute emaitzetan. Emaitzak apalak izaten dira, epe laburrerako inbertitzen da eta. HIFak, bestalde, epe luzegorako inbertsioak izaten dira, akzioetan ere inbertitzen dira, eta gorabehera handiak izaten dituzte errentagarritasunean. Epe labur batzuetan errentagarritasuna negatiboa ere izan daiteke.
- Iraganeko errentagarritasunek ez dute ziurtatzen etorkizunean ere mantenduko direnik.

Merkatuan badira **fondo garantizatuak** izenekoak ere. Fondo horiek epe jakin batean gutxieneko errebalorizazioa lortuko dela ziurtatzen dute, parametro finko bati lotuta (adibidez, portzentaia bat), indize bati (adibidez lbex-35 burtsako indizea) edo bien arteko konbinazio bati. Badira epe jakin batean aldizkako errenta ziurtatzen duten fondoak ere. Nolanahi ere, ziurtatzen den gutxieneko errebalorizazioak bi baldintza hauek betetzen direnean bakarrik du indarraldia:

- Partaidetzak zehazten den harpidetza-epearen barruan hartu behar dira.

- Fondoan inbertituta eduki behar dira ezarritako epean edo adostutako errenta-plana bete behar da.

Produktu horien errentagarritasuna ebaluatzeko, egiten ditugun inbertsio guztietan bezalaxe, kontuan eduki behar dugu **fiskalitatea**, hau da, lortzen ditugun etekinengatik ordaindu beharko ditugun zergak. Inbertsio-fondoetan kontuan izan behar dugu ez direla ordaintzen Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan (PFEZ), daukagun partaidetza guztiak edo batzuk saltzen ditugun arte. Beraz, fiskaletateari dagokionez gehien komeni zaigun unea aukeratu dezakegu.

13.8. PENSIO-AURREZPENEA

13.8.1. Pentsio-planak

Borondatezko aurreikuspenezko sistema dira. Horren bitartez, ekarpen ekonomiko batzuen truke, etorkizunean prestazio ekonomikoak eskuratzeko eskubidea izaten da. Prestazio horiek, oro har, jubilazioaren ondoren eskuratzen dira. Baina planak aurreikusi ditzake dirua eskuratzeko eskubidea eman dezaketen bestelako egoerak ere, hala nola baliaezintasuna edo heriotza (kasu horretan dagokien onuradunentzat). Laster planean oinarritutako eskubideak berreskuratzeko aukera arautuko da, gaixotasun larria edo iraupen luze langabezia suertatuz gero. Prestazioak eskuratu daitezke kapital modura (dena batera), errenta modura edo bien arteko konbinazioa eginda. Gizarte Segurantzaren prestazioen osagarriak dira, ez ordezkak. Pentsio-fondoa entitate kudeatzaile batek administrazioan du. Entitate horrek ekarpenak inbertitu egiten ditu eta, bere zerbitzuen truke, komisio batzuk kobratzen ditu.

Pentsio-planak hainbat motatakoak izan daitezke. Honako hauek bereiziko ditugu:

- Banakakoak: borondatez sinatu nahi duenarentzat.
- Elkartuak: gizatalde jakin batentzat.
- Enpleguak: enpresa bateko langileentzat.

Gaur egun, pentsio-planetarako urteko gehieneko ekarpena 8.000 eurokoa da, 52 urte edo gutxiago izanez gero. Gehieneko ekarpen hori 1.250 euro-tan handitzen da, adin hori gainditzen den urte bakoitzeko. Esate baterako, 54 urte izanik, 10.500 euro-ko ekarpena egin daiteke, (8.000 + 1.250 + 1.250). Egindako ekarpenek zerga-onura bat dute: PFEZaren zerga-oinarri erregularra murrizten dute, honako bi hauen arteko zenbateko txikiaren mugarekin: 8.000 euro, edo ekitaldian zehar jasotako laneko, enpresaren edo lanbideko etekin garbien % 20.

13.8.2. Borondatezko gizarte-aurreikuspeneko entitateak (BGAE)

Euskal Autonomia Erkidegoan sistema berezi bat dago, hots, Borondatezko Gizarte-Aurreikuspeneko Entitateak (BGAE). Pentsio-planen antze-antzeko ezaugarriak ditu.

Pentsio-planetan azaldutako abantailaz gain, BGAEk beste abantaila garrantzitsu bat eskaintzen dute, hau da, ekarpeneko dirua eta diru horrek sortarazi duena berreskuratu dezakegu inbertsioa hasi eta **10 urte** pasa ondoren, BGAEko estatutuetan hala jasota baldin badago behintzat. Ez da beharrezkoa izango jubilazioa, baliaezintasuna edo antzeko gertaerarik jazo izana. Gainera, BGAEk gaur egun prestazioak eman ditzakete iraupen luzeko langabezia edo gaixotasun larria gertatuz gero, estatutuetan hala aurreikusita baldin badaukate.

BGAEetarako urteko ekarpenak egiteko mugarik ez dago. Aitzitik, pentsio-planetarako ekarpenetan PFEZaren zerga-oinarria murrizteko dagoen muga berdina dago kasu horietan (8.000 euro, 52 urte edo gutxiago izanez gero, eta 1.250 euro gehiago, adin horren gaineko urte bakoitzeko, betiere, 65 urte edo gehiagokoentzat 24.250 euro-ko muga ezarrita).

13.8.3. Jubilazio-planak

Jubilazio-plan bat, kapital geroratuko bizitza-aseguru bat da. Horrela, aldizkako primak edo prima bakarra ordaintzearen truke, aseguru-konpainiak aseguratuari diru-kopuru bat ematen dio kapital edo errenta modura (aldi baterako edo bizitza osorako) kontratuan ezarritako epea igarotakoan. Epe horrek ez du derrigorrez jubilazioarena izan behar.

Jubilazio-planen eta jubilaziorako gainerako aurkezpen-formulen arteko alde nabarmenenak hauek dira:

- Errentagarritasuna bermatuta dute. Gutxieneko interesa ziurtatzen dute ekarpeneko kapitalaren errebalorazioan, itundu daitezkeen onuretan parte hartzeaz gain.
- Inbertitutako kapitala aldez aurretik berreskuratzeko aukera dago polizan azaldu behar duten erreskate-taula batzuen arabera.
- Bestelako estaldurekin ere konbinatu daitezke, hala nola, bizitza-asegurua, heriotza etorritz gero, edo bestelako aseguruak, adibidez, gaixotasunagatikoa, istripuagatikoa, baliaezintasunagatikoa eta abar.

Produktu-mota horretarako ekarpenak egiteko ez dago legezko mugarik, baina egingadako ekarpenek edo ordaindutako primak ez dute inolako zerga-arintzerik.

13.9. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

13.9.1. Aurrea hartzeko

Komenigarria da finantza-entitateen publizitatea sakon aztertzea, publizitatearen eragargarritasunari bakarrik ez begiratzea, eta aldeko eta kontrako ezaugarriak arreta handia eskaintzea.

Aldez aurretik informazio egokia izateak arazo asko saihesten ditu aurrerago. Oso komenigarria da ulertzen ez dugun guztia argitzeko eskatzea beti. Ez dugu ezer sinatu behar dena ulertu arte.

Oso komenigarria da informazioa eskatzea eta produktu finantzario berbera entitate bat baino gehiagotan alderatzea. Gogoan izan behar da produktu bera alderatzerakoan egokiagoa dela interes nominalaren ordez UTB alderatzea. Nolanahi ere, ordaindu beharreko komisioei eta gastuei buruzko informazioa eskatu behar dugu.

Kreditu eta balore-entitateek eskueran jarri behar digute hainbat informazio, hala nola iragarki-taula -eragiketen baldintzei buruzko informazio xehekatuarekin- eta komisioen tarifei, baldintzei eta jasanaraz daitezkeen gastuei buruzko liburuxka (balorazio- eta likidazio-erregela aplikagarriak barne hartzen dituena).

Halaber, kontratuaren dokumentua eman beharko digute eragiketa jakin batzuetan eta, nolanahi ere, eskatzen dugun bakoitzean. Beti kontratu horien kopia gordetzea komeni zaigu.

Komenigarria da beti ordainagiri eta dokumentuak gordetzea, mailegu bat ordaintzen ari garenean bereziki.

Onartu gabeko edo irmo eskatu gabeko zerbitzuengatikoko komisio edo gasturik ezin digute kobratu.

Kreditu, zordunketa edo erosketa txartela galduz edo lapurtuz gero, dagokion erakundeari jakinarazi behar zaio lehenbailehen, beste inork behar ez bezala erabiltzea saihesteko. Txartela galtzen duenetik edo lapurtzen diotenetik jakinarazten duen arte izan daitezkeen kalte-galeren erantzulea txartelaren titularra da, gehienez 150 €-ko mugarekin, arduragabekeria larriaren kasuan izan ezik. Jakinarazten duenetik aurrera, ez da kalte-galeren erantzule izango, iruzurrik egiten ez badu, bederen.

13.9.2. Erreklamatzeko

Bankuren batekin arazorik izanez gero, edo gure eskubideak urratu dituztela uste badugu, aseguru-etxe batean erreklamazioa aurkezten dugunean bezala jokatu behar da (begira 12. kapituluari).

Bada alderik, ordea: banketxeen kasuan, konpainian bertan, Bezeroari Arreta Emateko Zerbitzuaren bitartez, erreklamazioa egiteko bidea agortzen denean, berriki sortutako **Finantza Zerbitzuetako Bezeroak Babesteko Ordezkariegana** jo behar dugu. Hiru organo ofizial, independente eta autonomo dira Ordezkar horiek, eta honako hauei atxikiak daude, hurrenez hurren: Espainiako Bankuari, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari, eta Pentsio Fondoan eta Aseguruaren Zuzendaritza Nagusiari:

- **Bankuko Zerbitzuen Bezeroak Babesteko Ordezkarria** (Espainiako Bankua): kreditu-erakundeek, tasazio-elkarteez eta baimendutako dirua aldatzeko establezimenduek eskaintako banku-zerbitzuei buruzko kexak eta erreklamazioak ebatziko ditu.

ESPAINIAKO BANKUA:

Erreklamazio-zerbitzua

Alcala, 48

28014 Madril.

Telefono zenbakiak: 91 338 50 68 eta 91 338 58 51

<http://www.bde.es/servicio/servicio.htm>

- **Inbertitzailea Defendatzeko Ordezkaria** (Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala): inbertsio-sozietateetako (sozietatearen kudeaketa inbertsio kolektiboko instituzioak kudeatzeko sozietateen gain utzi dutenak) bazkideek, inbertsio-zerbitzuen erabiltzaileek, eta Inbertsio Fondoetako parte-hartzaileek aurkeztutako kexak, erreklamazioak eta kontsultak artatuko ditu.

BALORE MERKATUAREN BATZORDE NAZIONALA

Erreklamazio-zerbitzua:

Castellana Pasealekua, 15-2.a

28046 Madril

www.cnmv.es/index.htm

- **Aseguratua eta Pentsio Planetako Parte-hartzailea Babesteko Ordezkaria** (Pentsio Fondoan eta Aseguruen Zuzendaritza Nagusia): aseguru-erakundeen eta Pentsio Fondoak kudeatzeko erakundeen kexak, erreklamazioak eta kontsultak artatuko ditu, eta aseguru-bitartekariaren aurrean babestu egingo ditu.

ASEGURATUA ETA PENSIO PLANETAKO PARTE-HARTZAILEA BABESTEKO ORDEZKARIA

Pentsio Fondoan eta Aseguruen Zuzendaritza Nagusia

Castellana pasealekua, 44

28046 Madril

www.dgsfp.mineco.es

Erreklamazio-zerbitzua

Telefono-zenbakia: 91 339 70 00 fax-zenbakia: 91 3397124

Aseguratua eta Pentsio Planetako Parte-hartzailea Babesteko Ordezkaria:

902 197936

14

Etxebizitza



14.1. ETXEBIZITZA EROSTEA

- 14.1.1. Aurretzako informazioa
- 14.1.2. Erosketa formalizatzea
- 14.1.3. Eraikitzen ari diren etxebizitzak erostea edo horiek planoetan daudela erostea
- 14.1.4. Bermeak
- 14.1.5. Gastuak
- 14.1.6. Irisgarritasuna

14.2. ETXEBIZITZA ALOKAIRUAN HARTZEA

- 14.2.1. Aurretzako informazioa

- 14.2.2. Araudia
- 14.2.3. Iraupena
- 14.2.4. Errenta
- 14.2.5. Fidantza
- 14.2.6. Obrak
- 14.2.7. Kontratua amaitzea

14.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 14.3.1. Aurrea hartzeko
- 14.3.2. Erreklamatzeko

14.1. ETXEBIZITZA EROSTEA

14.1.1. Aurretiatzko informazioa

Etxebizitza bat erostea erabaki garrantzitsua eta konplexua da, diru kopuru handi bat inbertitu behar baita eta tramitazio luzea eskatzen baitu. Eraikitzaileak, sustatzaileak edo etxebizitzak enpresa edo lanbide jarduera baten barruan eskaintzen dituenak honako informazio hau jarri behar du jendearen eskura (beraz, kontuan izan behar dugu partikularren arteko salerosketetan ez dela nahitaezkoa izango informazio hori ematea):

Identifikazio-datuak:

- Saltzailearen izena edo enpresa-izena, helbidea, eta, hala badagokio, Merkataritza Erregistroko inskripzioaren datuak.
- Etxebizitza lehen aldiz eskualdatzen bada, arkitektoaren izena eta helbidea, eta eraikitzailearen izena edo enpresa-izena.

Eraikinaren ezaugarriak:

- Etxearen kokapenaren plano orokorra eta etxebizitzaren beraren planoak.
- Etxebizitzaren deskribapena. Azalera erabilgarria adieraziko da eta orokorrean deskribatuko dira etxebizitza dagoen eraikina, haren eremu komunak eta zerbitzu osagarriak.
- Eraikina eta etxebizitza eraikitzeko erabilitako materialen eta eraikuntza-sistemen ezaugarriak: barne-estaldurak, egurrak, kristalak, isolatzaile termikoak eta akustikoak, etab.
- Leihoen neurriak, eta argiztapen eta aireztapen azalerak.
- Elektrizitate, ur eta saneamendu sareen deskribapena eta planoak, eta, hala badagokio, gas-sarearenak. Instalazio komunak deskribapena, eta, hala badagokio, ur beroaren eta berogailuaren kontagailuena.
- Instalazioak erabiltzeko eta horien mantentze-lanak egiteko jarraibideak adierazi beharko dira, jarduera edo ezagutza bereziren bat eskatzen badute. Larrialdietan etxea uzteko jarraitu beharreko jarraibideak ere adierazi beharko dira.
- Eraikinean jarritako igogailu eta karga-jasogailuen ezaugarriak eta horien segurtasun-neurriak.
- Suteen aurkako neurriak eta eraikinak dituen suteen aurkako ekipoen kokapena.

Dokumentazioa:

- Eraikinaren Jabetza Erregistroko identifikazio-datuak edo inskribatuta ez izatearen adierazpena.
- Etxebizitza eraikitzeko eta okupatzeko legez eskatzen diren baimenen kopia.
- Jabekideen Komunitatearen estatutuak eta funtzionamendu-arauak, eta, hala bada, badagokio, komunitatearen zerbitzu eta hornidura kontratuei buruzko informazioa.

Jabekideen Komunitatea jardunean ari bada, salgai dagoen etxebizitzari dagozkion fakturen eta obligazioen laburpena.

- Etxebizitzaren jabetza edo erabilera zergatzen duten mota guztietako zergen ordainketari buruzko informazioa.
- Kontratua dokumentatzeko modua eta kontratuaren baldintza orokorrak eta bereziak. Argi eta garbi adierazi beharko dira etxebizitzak erosten dituzten kontsumitzaileei legez aitortzen zaizkien eskubideak.
- Eraikina, eremu komunak edo elementu osagarriak ez badaude erabat eraikiak, eraikuntza-prozesuaren egoera adierazi beharko da, baita horien entrega noiz egingo den ere.
- Kalteen eta akats ezkutuen gaineko aseguruia, indarreko araudiak eskatutakoaren araberakoa.

Salneurria eta ordaintzeko modua:

- Etxebizitzaren eta zerbitzu osagarrien prezio osoa, hala badagokio, higiezinetakoa agentearen ordainsariak barne hartuta. Prezioan sartuta egongo dira BEZa, Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga, eta Ondarezko Eskualdaketan gaineko Zerga.
- Ordaintzeko modua. Ordainketak geroratzea hitzartuz gero, aplikatuko den interes-tasa adierazi beharko da, baita printzipalagatik eta interesgatik ordaindu beharko diren zenbatekoak eta bi kontzeptu horien epemuga-egunak ere.
- Geroratutako zenbatekoak ordaintzeko moduak.
- Kontsumitzailea berarekin hitzartu gabeko kreditu-eragiketa batean subrogatzea aurreikusten bada, eta horrek etxebizitzarekiko berme erreal bat eratzea eskatzen badu, argi eta garbi adierazi beharko dira zein notariok baimendu duen horri dagokion eskritura, eskrituraren data, Jabetza Erregistroko inskripzioaren datuak eta etxebizitza bakoitzari dagokion hipoteka-erantzukizuna, epemugak eta zenbatekoak barne hartuta.
- Erosleak geroratutako prezioagatik edo zati batengatik eratu beharreko bermeak.

SALTZAILEA PERTSONA PRIBATUA BADA

Agiri hauek eskatu behar dizkiogu saltzaileari:

- Aurreko urteetan Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (kontribuzioa) ordaindu izana kreditatzen duten ordainagiriak.
- Etxebizitza Jabetza Horizontaleko Legearen pean badago, komunitateko lehendakariaren oniritzia azaltzen duen ziurtagiri bat entregatu behar digu jabeak. Ziurtagiri horretan, kuotarik ez dela zor adierazi beharko da.
- Jabekideen komunitatearen estatutuen edo funtzionamendu arauen kopia.
- Teknikari eskudunak marraztutako planoak. Plano horrek etxebizitzaren azalera eta distribuzioa adierazi beharko ditu.

Beste bide hauek ere erabil ditzakegu **etxebizitzari buruzko informazioa lortzeko:**

- Higiezinaren administratzaileari edo jabekideen komunitatearen lehendakariari galdetzea.

- Udaletxera joatea, eraikinaren hirigintza egoeraren berri izateko eta jabeak zergak ordainduta dituen jakiteko.
- Ogasunera jotzea. Bertan, 'zedula katastrala' lor dezakegu. Zedula horrek etxebizitzaren nondik norakoak, ezaugarriak eta balio katastrala ziurtatzen ditu.

14.1.2. Erosketa formalizatzea

Saltzailearen eta eroslearen artean izenpetutako salerosketa-kontratua notarioaren aurrean egindako eskritura publikoan formalizatu behar da. Hala ere, ohikoa da, eskritura publikoa egin baino lehen, alderdiek **kontratu pribatu** bat egitea, salerosketa egiteko konpromisoa hartzeko.

Kontratuaren idazkerak **argia eta ulerterraza** izan behar du, eta ez du beste testu edo agirien aipamenik edo horietarako igorpenik egin behar, kontratua izenpetzean edo izenpetu baino lehen eman ez badira. Kontratuak **fede onaren eta kontraprestazioen arteko oreka justuaren** printzipioak bete behar ditu. Ondorioz, baldintza hauek bete behar ditu:

- Prezio osoa edo zati bat geroratzen bada, argi eta garbi eta zehaztasunez adierazi behar da geroratutako zenbatekoa, interes-tasa, eta geroratutako zenbatekoa amortizatzeko epea eta baldintzak.
- Ezin da prezioa garestitzea dakarren klausularik jarri, erosleak ez badu horri buruzko erabaki askerik hartzeko aukerarik izan.
- Debekatuta daude bankuen edo administrazioen akats, oker edo hutsegiteak erosleari jasanarazten dizkieten klausulak, akatsok erosleari egozgarriak ez badira.
- Etxebizitza lehen aldiz saltzen bada, ezin da adostu eroslea izatea legez edo berez etxejabeari dagozkion titulazio-gastuak ordaindu behar dituen. Hauek dira etxejabeari dagozkion titulazio-gastuak: obra berriko deklarazioari eta eraikinaren banaketa horizontalari dagozkion gastuak, eta eraikuntza-lanak finantzatzeko hipotekaren eraketa, banaketa eta kitapen-gastuak.

Kontratu pribatuak eginez gero, ohikoa da diru-kopuru jakin bat entregatzea **aurre-rakin edo/eta seinale** moduan, eroslea eta saltzailea lotzeko. Halaber, ohikoa da kontratua ez betetzea zigortzen duten klausulak hitzartzea. Etxebizitzaren erosle izanez gero, komenigarria da ziurtatzea klausula horrek berdin zigortuko dituela ez betetze guztiak, bai erosleak egindakoak, bai saltzaileak egindakoak.

Kontratu pribatua egin bada, beharrezkoa da hura notarioaren aurrean egindako **eskritura publikoan** jasotzea, baldintza hori eskatuko baitigute etxebizitzaren eskualdaketa Jabetza Erregistroan inskribatzeko. Salerosketa profesionala izan bada; hau da, sustatzaileak, eraikitzaileak edo profesionalen baten bidez egina izan bada, notarioa aukeratzeko eskubidea izango du erosleak. Aukeratzeko eskubide horren muga bakarra hau izango da: aukeratutako notarioaren bulegoak arrazoizko lotura izatea saltzailearen edo eroslearen etxebizitzarekin edota etxebizitzaren kokapenarekin.

Jabetza Erregistroan inskribatzea tramite garrantzitsua da, jabetza kreditatzen eta bermatzen baitu hirugarren pertsonetikiko.

14.1.3. Eraikitzen ari diren etxebizitzak erostea edo horiek planoetan daudela erostea

Lehen eskuko etxebizitzak ez dira beti eraikuntza-lanak bukatu ondoren salerosten. Sarritan, horiek eraiki bitartean salerosten dira eta, zenbaitetan, oraindik planoetan besterik ez daudela.

Egoera horietakoren batean eginez gero salerosketa, legezko neurri hauek ezarri dira etxebizitzaren erosleak emandako diru-kopurua bermatzeko:

- Sustatzaileak **aseguru-poliza** baten bidez edo **banku-abal** baten bidez bermatu behar ditu erosleak kontura emandako diru-kopurua gehi urteko % 6ko interesa, eraikuntza-lanak hasten ez badira edo hitzartutako epean amaitzen ez badira. Salerosketan berariaz adierazi behar da baldintza hori betetzen dela. Kontratua izenpetzearekin batera, adierazitako bermea kreditatzen duen agiria eman behar dio saltzaileak erosleari. Eraikuntza-lanak hasteko edo etxebizitza entregatzeko epea agortu eta bata zein bestea burutu ez badira, erosleak bi aukera izango ditu; lehen aukera kontratua deuseztatzea izango da, eta hala eginez gero, aurretik eman duen diru-kopurua gehi urteko % 6ko interesa itzuli beharko zaizkio. Bigarren aukera epea luzatzea izango da. Luzapen hori klausula gehigarri gisa erantsiko zaio kontratuari, eta bertan zehaztuko da epe berria.
- Erosleek aurreratutako diru-kopurua bestelako fondo-motatik **aparteko banku-kontu** batean jarri behar da. Sustatzaileak etxebizitza eraikitzeak dakartzan gastuei aurre egiteko soilik erabil dezake kontu horretako dirua. Hitzartutako diru-sarrerak zein kontu-zenbakitan sartu behar diren adierazi behar da kontratuan.

Urbanizazio edo eraikuntza proiektuetan **aurreikusitako gabeko aldatetarik balego eraikuntza-lanetan**, eta aldateta horiek prezioa igotzea balekarte, balizko aldateten berri eman beharko zaio erosleari, aldatetak egin baino lehenago. Erosleak aldatetekin bat datorrela edo ados ez dagoela adieraz dezake.

Erosleak proposatutako eta saltzailearekin adostutako aldatetak behar bezala jaso beharko dira dokumentuetan, batik bat, horien edukia, prezioa eta entregatzeko epea.

14.1.4. Bermeak

Azaroaren 5eko 38/1999 Legean (LOE) araututakoaren arabera, etxebizitzaren eraikuntza-prozesuetan parte hartzen dutenek etxebizitza horietan azaldutako akatsengatik erantzun behar dute.

- 10 urteko bermea dute zimenduen, euskarrien, habeen, forjatuen, karga-hormen eta egitura-elementuen akatsengatik sortutako kalte materialek.

- Hiru urteko bermea dute eraikuntza-lanetan erabilitako materialen edo bizigaitasunean eragina duten instalazioen akatsengatik sortutako kalte materialek.
- Urtebeteko bermea dute obrako akabera-elementuen akatsengatik sortutako kalte materialek.

Pertsona horien erantzukizuna kalteak sortu eta bi urtera preskribatuko da. Kalteen ordainketa bermatzeko, sustatzaileak eta etxebizitzaren eraikitzaileak zenbait aseguru kontratatu behar dituzte:

- Hamar urteko aseguru: hau da sustatzaileak derrigorrez kontratatu behar duen aseguru bakarra, eta zimenduen eta egiturazko elementuen akatsengatik sortutako kalteak estaltzen ditu.
- Instalazioak estaltzeko aseguru: eraikuntza-elementuen akatsengatik sortutako kalteak estaltzeko kontratatzen dute sustatzaileek.
- Akabera estaltzeko aseguru: akaberen akatsek sortutako kalteak estaltzeko kontratatzen dute eraikitzaileek.

Azken bi aseguru horiek ez dira nahitaezkoak gaur egun, baina horrek ez du esan nahi etxebizitzaren eraikuntzan parte hartu duten eragileek erantzukizunik ez dutenik, lehen adierazitako baldintza eta epeetan. Gainera, erantzukizun horiei **ezkutuko akatsengatik** dagoen erantzukizuna gehitu behar zaie. Irregularitasunik atzemanaz gero, kontratua bertan behera uzteko aukera izango du erosleak, edo hala badagokio, ordaindu beharreko prezioa atzemandako kaltearen balioaren arabera jaistekoa.

Halaber, legeak arautzen duenari jarraiki, sustatzaileak eraikinari buruzko dokumentazio guztia entregatu behar die eraikinaren erabiltzaileei. Dokumentazio hori "eraikinarren liburua" izenekoan jasoko da, eta agiri hauek osatuko dute: eraikuntza-proiektuak; harrera-aktak; eraikuntza-lanetan parte hartu duten enpresen zerrendak; eta eraikina erabiltzeko eta mantentze-lanak egiteko jarraibideak.

14.1.5. Gastuak

Hitzartutako prezioaz gain, etxebizitzaren salerosketek honako gastu hauek sortzen dituzte:

- **Higiezineta**ko agentearen **ordainsariak**, salerosketa agente-bidez egina bada. Saltzaileak ordaindu ohi ditu ordainsari horiek. Ordainsari hori erosketa-prezioaren ehuneko jakin bat izaten da (oro har, %3) eta horri BEZa gehitu behar zaio (%16).
- Etxebizitza eraiki osteko lehen eskualdaketa bada, **BEZa** %7 izango da (%4 erregimen bereziko edo sustapen publikoko Babes Ofizialeko Etxebizitzak badira) eta **Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga** erosketa-prezioaren %0,5 izango da (Babes Ofizialeko Etxebizitzak salbuetsita daude).
- Etxebizitzaren bigarren edo hurrengo eskualdaketa bada, **Ondarezko Eskualdaketen gaineko Zerga** ordaindu behar da. Zerga horren tasa orokorra %

6 da. Araban, zerga-tasa %4 da, eta %2,5era murrizten da etxebizitzak 120 m² baino gutxiago baditu eta erosleak udalerrri berean beste etxebizitzarik ez badu.

- **Notarioen ordainsariak** eskritura publikoa egiteagatik, eta **erregistratzaileen ordainsariak** etxebizitza Jabetza Erregistroan inskribatzeagatik. Gainera, tramiteak geuk egiten ez baditugu, **kudeaketa-gastuak** ordaindu beharko ditugu.
- **Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergak** (*Udal Plusbalioa* esaten zaio) azken eskualdaketaz geroztik eraikinaren oinarrian dagoen lurzoruak izan duen balio-gehikuntza zergapetzen du. Saltzaileak ordaindu beharreko zerga da.

14.1.6. Irisgarritasuna

Arkitektura eta hirigintza oztopoak ezabatzeko xedez, Irisgarritasuna Sustatzeko Legea onartu zuen Eusko Jaurlaritzak 1997an. Helburu hori lortzeko, eraikin berrietan irisgarritasuna bermatu beharko da, bai eraikin barruan mugitzeko, bai kaletik eraikinera sartzeko.

Mugikortasuna betiko mugatua duten pertsonentzako etxebizitza-erreserbak egitea agintzen du legeak. Babes ofizialeko etxebizitzetan, etxebizitza bat erreserbatu beharko da 25 etxebizitza bakoitzeko, eta libreetan, berriz, etxebizitza bat 50 etxebizitza bakoitzeko.

14.2. ETXEBIZITZA ALOKAIKUAN HARTZEA

14.2.1. Aurretiazko informazioa

Jarraian adieraziko dugun informazioa kasu honetan soilik eska daiteke: etxebizitza alokairuan hartzeko kontratua enpresa edo lanbidezko jardueren eremuan egin bada. Beraz, informazio hori ematea ez da ezinbestekoa izango alokairu-kontratua partikularren artean egiten bada.

Identifikazio-datuak:

- Errentatzailearen izena edo enpresa-izena, helbidea, eta, hala badagokio, Merkataritza Erregistroko inskripzioaren datuak.

Eraikinaren ezaugarriak:

- Etxearen kokapenaren plano orokorra eta etxebizitzaren beraren planoak.
- Etxebizitzaren deskribapena. Azalera erabilgarria adieraziko da eta orokorrean deskribatuko dira etxebizitza dagoen eraikina, haren eremu komunak eta zerbitzu osagarriak.
- Eraikina eta etxebizitza eraikitzeko erabilitako materialen eta eraikuntza-sistemen ezaugarriak: barne-estaldurak, egurrak, kristalak, isolatzaile termikoak eta akustikoak, etab.
- Leihoen neurriak eta argiztapen eta aireztapen azalerak.

- Elektrizitate, ur eta saneamendu sareen deskribapena eta planoak eta, hala badagokio, gas-sarearenak. Instalazio komunen deskribapena, eta hala badagokio, ur beroaren eta berogailuaren kontagailuena.
- Instalazioak erabiltzeko eta horien mantentze-lanak egiteko jarraibideak adierazi beharko dira, jarduera edo ezagutza bereziren bat eskatzen badute. Larrialdietan etxea uzteko jarraitu beharreko jarraibideak ere adierazi beharko dira.
- Eraikinean jarritako igogailu eta karga-jasogailuen ezaugarriak eta horien segurtasun-neurriak.
- Suteen aurkako neurriak eta eraikinak dituen suteen aurkako ekipoen kokapena.

Dokumentazioa:

- Eraikinaren Jabetza Erregistroko identifikazio-datuak edo inskribatuta ez izatearen adierazpena.

Errenta eta ordaintzeko modua:

- Etxebizitzaren eta zerbitzu osagarrien errenta eta ordaintzeko modua.

14.2.2. Araudia

Gorte Nagusiek 1994an onartu zuten Hiri Errentamenduen Legeak (LAU) **1995eko urtarillaren 1etik aurrera** egindako alokairu-kontratuak arautzen ditu. Hala ere, data horren aurretik egindako alokairu-kontratu ugari daude indarrean oraindik. Kontratu horiek data horren aurretik emandako beste arau batzuek arautzen dituzte, eta LAU legeak xedapen iragankorren sistema konplexu bat ezarri du horientzat.

Hurrengo ataletan, LAU lege berriak **ohiko etxebizitza iraunkorren** alokairuentzako arautzen dituen nahitaezko xedapenak aztertuko ditugu. Xedapen horiek ez dira derri-gorrez aplikatu beharrekoak kasu hauetan: etxebizitzak urte-saso baterako soilik alokatzen badira, etxebizitzarako ez diren erabilerak kontratatzen badira, edo luxuzko etxebizitzak alokatzen badira. Kasu horietan, alderdiek askatasuna izango dute nahi dituzten alokairu-baldintzak hitzartzeko.

LAU berriaren arabera, **ez da ezinbestekoa** etxebizitzen alokairu-**kontratuak idatziz egitea**. Hala ere, arazorik ez izateko, komenigarria da hitzez adostutako baldintzak idatziz jasotzea, bai errentatzailearentzat, bai maizterrearentzat.

Alokairuan hartuko dugun etxebizitza babes ofizialekoa bada, ezinbestekoa izango da kontratua idatziz egitea.

14.2.3. Iraupena

Alderdiek hitzartutako iraupena izango du etxebizitzaren alokairu-kontratuak. Hala ere, hitzartutako iraupena 5 urte baino laburragoa bada, **derri-gorrez luzatuko da**, urtez urte, maizterrak hala nahi badu, eta **5 urte** egin arte. Alokairu-kontratuari amaiera eman nahi badio, maizterrak nahikoa du kontratua amaitzeko asmoaren berri errentatzaileari

ematearekin; betiere, hitzartutako epea edo horien luzapenak amaitu baino hilabete lehenago egiten badu.

Errentatzaileak ezin dio kontratuari amaiera eman 5 urte igaro baino lehen, maizterren adostasunik ez badu. Salbuespen gisa, **maizterrak alokatutako etxebizitza okupatu beharra** hitzar daiteke kontratuan, haren bizileku izateko 5 urte baino epe laburragoan. Kontratua amaitu ondoren, errentatzaileak ez badu etxebizitza 3 hileko epean okupatzen, bi aukera hauen artean hautatu beharko du maizterrak; lehen aukera alokairu-egoerara itzultzea eta etxebizitza uzteak sortutako gastuen ordaina jasotzea izango da, eta bigarrena, berriz, kalte-ordain bat jasotzea.

Alderdiek ez badute kontratuaren iraupena hitzartu, urtebeterako hitzartu dela ulertuko da, eta horrek ez dio kalterik egingo maizterrak kontratua urtez urte eta 5 urtera arte luzatzeko duen eskubideari.

Gutxieneko 5 urteko iraupena igaro eta kontratuaren epemuga iritsi baino, gutxienez, hilabete lehenago alderdietakoren batek ez badio besteari jakinarazten hura ez luzatzeko asmoa duela, kontratua urtez urte **luzatuko da**, gehienez, **3 urte gehiago**, betiere, maizterrak ez badio jakinarazten errentatzaileari kontratua berritzeko asmorik ez duela, urte horietako bakoitzaren epemuga iritsi baino hilabete lehenago.

Alokairu-kontratua indarrean dagoen bitartean, maizterrak ezin izango du etxebizitza utzi, eta hala egiten badu, kalte-ordain bat eman beharko dio errentatzaileari.

14.2.4. Errenta

Alokairuaren **hasierako errenta** askatasunez adostuko dute alderdiek. Errenta **eguneratzeko**, ordea, baldintza hauek bete beharko dira:

- Alokairu kontratuaren lehen 5 urteetan, kontratua urtez urte eguneratu beharko da, kontsumoko prezioen indizeak (KPI) aurreko hamabi hilabeteetan izan duen aldaketatik aplikatuz.
- Seigarren urtetik aurrera, alderdiek askatasunez adostuko dituzte eguneratze-baldintzak. Ez badira ados jartzen, KPlaren arabera eguneratuko da urtero.

Errentatzaileak eta maizterrak askatasunez erabaki dezakete errenta **ordaintzeko modua, lekua eta prozedura**. Ez badute horri buruzko ezer adosten, hilero ordainduko da, eta hileko lehen 7 egunetan egingo da, alokatutako etxebizitzan eta eskudirutan. Errentatzaileak ezin dio eskatu maizterrari hilabete baino gehiagoko errenta aldeztatik ordaintzeko.

Kontratuak 5 urte egin eta gero, errentatzaileak **hobekuntza-lanak** egiten baditu alokatutako etxebizitzan, errenta igotzeko eskubidea izango du. Igoeraren zenbatekoa kalkulatzeko, hobekuntza-lanak egiteko eskuratutako diru-laguntza publikoak deskontatuko zaizkio egindako inbertsioari, eta kopuru horri hobekuntza-lanak amaitzean indarrean dagoen legezko interes-tasa gehi hiru puntu aplikatuko zaizkio. Igoera ezin izango da indarrean dagoen errentaren % 20 baino handiagoa izan.

Alokairuan hartutako etxebizitzari dagozkion **komunitate-gastuak eta zergak** (esaterako, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga, zaborrak eta estolderia-zerbitzua) maizterrak ordain ditzake horiei buruzko idatzizko hitzarmena lortzen bada, eta kontratua izenpetzerakoan zehazten bada gastu horien urteko zenbatekoa. Kontratuaren lehen 5 urteetan, maizterrak ordaindu beharreko komunitate-gastuak urtero soilik igo daitezke, eta ezin izango dira KPIaren ehunekoaren bikoitza baino gehiago igo.

Maizterrari dagokio **ura, argindarra, gasa, telefonoa**, eta antzekoak ordaintzea.

14.2.5. Fidantza

Kontratua izenpetzearekin batera, maizterrak **errentaren hilabete bati** dagokion fidantza jarri behar du, eskudirutan. Kontratua amaitzean itzuliko zaio fidantza, kontratuko baldintzak hautsi ez baditu.

Kontratuaren lehen bost urteetan ez da fidantza eguneratuko, baina luzapenak egiten badira, haren zenbatekoa errenta berrira egokitzeko aukera izango da.

14.2.6. Obrak

Etxebizitza bizigarritasun-baldintza egokietan izateko **behar diren konponketak** egiteko obligazioa du errentatzaileak, bi kasu hauetan izan ezik: bizigarritasun-baldintzen okertzearen erantzulea maizterra bada edo errentatzaileari egotzi ezin zaizkion arrazoiek eragindako kalteek hondatu badute etxebizitza. Etxebizitzaren mantentze-lanak ezin badira kontratuaren amaierarako utzi, maizterrak onartu egin beharko ditu, baina lanok 20 hogeiegun baino gehiago irauten badute, errentaren zenbatekoaren jaitsiera eskatzeko eskubidea izango du. Lanak egin bitartean erabili ezin izan diren etxebizitzaren zatiei dagokien proportzioan kalkulatu da jaitsieraren zenbatekoa.

Halaber, maizterrak onartu egin beharko ditu **hobekuntza-lanak**, kontratuaren amaierarako utzi ezin badira. Hala gertatuz gero, maizterrak bi aukera izango ditu:

- Kontratua deuseztatzea eta etxebizitza uztea.
- Errenta txikiagoa ordaintzea, lanak egin bitartean erabili ezin izan dituen etxebizitzaren zatiei dagokien proportzioan, eta gainera, kalte-ordain bat jasotzea lan horietatik egin behar izan dituen gastuetatik.

Obrak maizterraren kontura egin ahal izateko, etxejabeak idatziz baimendu beharko ditu, kasu honetan izan ezik: ezintasunak dituen maizter batentzat egokitu behar bada etxebizitza.

Maizterrari dagokio etxebizitzaren ohiko erabilerak eragiten dituen **konponketa txikiak** ordaintzea.

14.2.7. Kontratua amaitzea

Aldeen batek kontratuzko obligazioak betetzen ez dituelako amai daiteke kontratua. Etxebizitza errentan ematen duen pertsonak egoera hauek gertatzen badira eman die-

zaioke amaiera alokairu-kontratuari: maizterrak ez badu errenta edo fidantza ordaintzen; baimendu gabeko azpierrentamenduak edo lagapenak egiten baditu; kalteak nahita egiten baditu edo baimendu gabeko obrak egiten baditu; jarduera gogaikarriak, osasungaitzak, arriskutsuak, legez kontrakoak eta antzekoak egiten baditu; edo etxebizitza ez badu hitzartutako xederako erabiltzen.

Maizterrak egoera hauek gertatzen badira eman diezaioke amaiera kontratuari: errentatzaileak ez baditu etxebizitzaren bizigarritasunari eusteko behar diren konponketak egiten, edo etxebizitza erabiltzea oztopatzen badu

14.3. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

14.3.1. Aurrea hartzeko

Lehenik eta behin, aintzat hartu behar dugu aurreko ataletan esandakoa.

Horretaz gain, **etxebizitza bat erosteko asmoa izanez gero**, gogoan izan behar dugu eraikuntza enpresek edo sustatzaileek argitaratutako publizitate-liburuxkak ere kontratuan barne hartzen direla, kontrakoarik adierazten ez bada behintzat. Hortaz, gorde egin behar ditugu publizitate-liburuxkak, eman diguten etxebizitzarekin alde handia badago, dagokion erreklamazioa egiteko.

Espainiako legediak ez du eskritura publikoa egitera behartzen, baina etxebizitzen salerosketan egitea komeni da, ezinbestekoa baita etxebizitza Jabetza Erregistroan inskribatzeko. Inskripzio horren bidez, berme juridiko sendo bat eskuratuko dugu, eskurapenaren eraginkortasuna eta balioa ziurtatuko baitugu hirugarrenetikiko.

Etxebizitza bat erosi nahi izanez gero, egin beharreko lehen gauza saltzailea etxebizitza horren egiazko jabea dela egiaztatzea eta etxebizitzak kargarik ez duela ziurtatzea da. Informazio hori lortzeko, Jabetza Erregistrora jo dezakegu. Berriki, erregistro horiek Internet bidezko kontsulta zerbitzua abiarazi dute (www.registradores.org), eta diru-kopuru jakin bat ordainduz gero, erosi nahi dugun higiezinaren egoeraren berri ematen dute, 24 ordu igaro baino lehen. Informazio hori lortzeko, erregistroen bulegoetara joandakoa gertatzen den bezala, jabetzaren erregistratzailearen baimena beharko dugu, hark erabaki behar baitu informazio hori emateko nahikoa arrazoi dagoen ala ez.

Etxebizitzak trastetegia, garajea edo antzeko instalazioak baditu, horiek ikustera joan behar dugu. Halaber, etxebizitzaren azalera erreala adierazi zaiguna den egiaztatu behar dugu, batzuetan eraikinaren eremu komunak ere zenbatzen baitituzte.

Horrenbestez, arazorik ez izateko biderik zuzenena gure eskubideen eta betebeharren berri zehatza izatea da. Informazio hori lortzeko, **Etxebidera (Etxebizitza Euskal Zerbitzua)** dei dezakegu, edo **Eusko Jaurilaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren Lurralde Ordezkaritzetara** jo. Halaber, eskura ditugu **Eusko Jaurilaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Ordezkaritzak, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)**, eta **Kontsumitzaileen Elkarteak**.

Etxebizitza bat alokairuan hartu nahi badugu, etxebizitza erosterakoan egin behar den bezala, etxebizitza alokatzen digunak hori egiteko gaitasuna duela ziurtatu behar dugu, bai jabea delako, bai jabeek emandako ahalordea duelako, etab.

Sakon aztertu behar dugu salmenta edo alokairu kontratua, eta izan ditzakegun zalan-zak hura izenpetu baino lehen argitu behar ditugu. Hitzez adostutako kontratuaren alderdi guztiak kontratuan argi eta garbi azaltzea lortu behar dugu.

Ordainketak egiten baditugu, horien ordainagiriak lortu behar ditugu:

- Etxebizitza bat erosiz gero, ez dugu onartu behar prezioaren zati bat *beltzean* ordaintzeko aukera. Eskrituran adierazitako prezioa eta egiaz ordaindutako prezioa berbera izango da.
- Etxebizitza bat alokairuan hartuz gero, beti ordaindu behar dira hileko kuotak, ez ordaintzea kontratua bertan behera uzteko arrazoia baita. Etxejabeak ez badu errenta kobratu nahi, errenta gordailu gisa utzi behar dugu epaitegian.

Babes ofizialeko etxebizitzek alokatzeko eta saltzeko gehienezko prezioak dituzte. Bigarren eskuko babes ofizialeko etxebizitza bat saldu nahi izanez gero, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailari jakinarazi behar zaio saltzeko asmoa, eta sail horrek etxebizitza **lehentasunez eskuratzeko eskubidea** izango du hilabeteko epean. Eskubide hori baliatuz gero, eroslearen ordezkuratu du etxebizitza, salmenta-kontratuan hitzartutako prezioa ordainduta.

Gainzorpetze-arazorik ez izateko, komenigarria da kontuak egitea, eta erosi nahi dugun etxebizitza ordaintzeko nahikoa diru ote dugun neurtzea.

14.3.2. Erreklamatzeko

Etxebizitza saltzaileek edo errentatzaileek ez badute **aurretiazko informazioa** emateko obligazioa betetzen, kontsumitzaileen babeserako legedia urratuko dute, eta Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak isuna jar diezaike. Obligazio hori beteko ez balitz, leku hauek izango ditugu horren salaketa egiteko: **Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Ordezkaritzak, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB), eta Kontsumitzaileen Elkarteak.**

Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak eraiakuntzen kalitatea kontrolatzeko eskumena du. Eraikuntza-lanetan arau-uraketak eginez gero, ikuskapenak egin ahal izango ditu. Ikuskapen horien ondorioz egindako txostenak lotesleak dira.

Babes Ofizialeko Etxebizitzak horien **gehienezko prezioetik gora** alokatzen edo saltzen badira, erosleek edo maizterrek bi bide hauek baliatu ditzakete:

- Epaitegietan eskatzea salerosketa edo errentamendu horien legezko mugetatik gora ordaindutakoa itzultzeko.
- Gertatutakoa **Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren Lurralde Ordezkaritzan** salatzeta. Hala badagokio, zigor-espedientea irekiko da, eta zigor administratibo bat jarriko zaio saltzaileari edo errentatzaileari.

Zigor administratiboa ezarriko zaie, halaber, eraikitzen ari diren edo oraindik planoe-tan dauden etxebizitzaren salmenta-prezioaren konturako **aurrerakinak** jasotzen dituzte-nei, legez araututako baldintzak bete gabe jaso badituzte aurrerakinok.

Babes Ofizialeko Etxebizitza baten erosleak edo maizterrak **eraikuntzaren akatsak** hautematen baditu Babes Ofizialeko Etxebizitzaren behin betiko kalifikazioa eskuratu eta segidako bost urteen buruan, eta akats horiek konponketa-lanak egitea eskatzen badute, lehenbailehen salatu behar du egoera **Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren Lurralde Ordezkaritzan**, eta hala badagokio, konponketa-lanak sustatzailearen kontura egin behar direla erabakiko da. Gainera, hala dagokionean, zigorra ezarriko zaie haute-mandako akatsen erantzuleei.

Erositako etxebizitza-mota edozein izanda ere, hura erosi eta hurrengo sei hiletan **eraikuntzaren akats ezkutuak** azalduko balira, horiek konpontzeko eska dezake erosleak, akats handia izan ala txikia izan. Epe horretatik kanpo, **hondamen**-egoeren erantzukizunak eska daitezke. Auzitegi Gorenak hondamen funtzionala ere sartu du kontzeptu horren barruan eta, ondorioz, eraikinen suntsipen-egoerez gain, etxebizitzaren hondatze normala gainditu eta etxebizitza-erabilerarekin jarraitzeko konponketak eskatzen dituzten egoerak barne hartzen ditu kontzeptuak. Etxebizitzaren eraikuntza amaitu eta 10 urteko epean gertatu behar du hondamen-egoera horrek, egoera hori eraikuntza-akatsak (erabiltako materialengatik edo eskulanarengatik), zoruaren akatsak edo obra-zuzendaritzaren akatsak eragin badute. Epea 15 urtekoa izango da hondamen-egoera horren eragilea kontratista izan bada, eta horren arrazoia obra egiteko baldintzen kontratua ez betetzea izan bada.

Kasu horietan guztietan, ez bada arrazoizko akordiorik hitzartzen akatsen erantzulearekin, etxebizitza erosi duen pertsonak idatzizko erreklamazioa egin beharko du. Erreklamazio horretan zehaztu egin beharko du zein etxebizitzari dagokion erreklamazioa eta zein akats erreklamatzeko dituen. Horretaz gain, erantzuna emateko epe bat jarri beharko du, eta epe hori igaroz gero, dagozkion legezko akzioak erabiliko dituela adierazi. Hori gertatuko balitz, Kontsumoko Arbitraje Batzordera jo daiteke, edo zuzenean auzibidera. Akatsak bizilagun bati baino gehiagori eragiten badiete, komenigarria da legezko akzioei batera ekitea.

Errentatzaileak ez badu etxebizitza egoera onean izateko obligazioa betetzen; hau da, ez baditu obligazio hori betetzeko **beharrezko konponketak**.

**15.1. LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUEN ARAUDIA**

- 15.1.1. Laguntza teknikoko zerbitzua (LTZ)
- 15.1.2. Informazioa jendaurrean
- 15.1.3. Aurrekontua
- 15.1.4. Ordezko piezak
- 15.1.5. Faktura
- 15.1.6. Garantia

15.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 15.2.1. Aurrea hartzeko
- 15.2.2. Erreklamatzeko

15.1. LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUEN ARAUDIA

15.1.1. Laguntza teknikoko zerbitzua (LTZ)

Etxeko erabilerarako aparatuak konpontzen, instalatzen, kontserbatzen edo zaintzen dituzten establezimendu edo pertsonak dira, beti ere araututako baldintza guztiak betetzen dituztenean. Euren jarduera-lokaletan nahiz bezeroen etxeetan ematen dituzte zerbitzuak.

Etxeko erabilerarako aparatuak hauek dira: gure etxeetan ditugun kontsumo iraunkorreko ondasunak, funtzionatzeko energia-motaren bat behar dutenak, zuzenean edo zeharka. Hiru multzotan sailkatu ohi dira:

- Aparatu txikiak: zukugailuak, frijigailuak, xigorgailuak, ile-lehorgailuak, etab.
- Adar zuria: garbigailuak, ontzi-garbigailuak, hozkailuak, etab.
- Adar marroia: telebistak, bideoak, soinu-ekipoak, etab.

Fabrikatzailearen edo Espainiako legezko ordezkariaren baimen idatzia dutenak **markako laguntza tekniko zerbitzu ofizialak** dira. Ordezkatzen dituzten marka eta gama guztietako aparatuak konpondu behar dituzte derrigorrez, aparatuak non erosi diren begiratu gabe.

15.1.2. Informazioa jendaurrean

LTZek honako informazioa jarri behar dute agerian establezimenduetan, ondo-ondo ikusteko moduan:

- Lan-orduei dagozkien prezioak, eta, hala badagokio, baita garraio-gastuak ere. Era berean, eskainitako beste zerbitzu batzuei dagozkien prezioak eta egin beharreko gainordainak, baldin eta zerbitzuak presazkoak izan badira edo lan-ordutegitik kanpo zerbitzuak emateko eskatu badugu. BEZa prezioan sartuta dagoen edo ez eta zein tipotakoa dagoen ere adierazi behar dute.
- Konponketa egin aurretik aurrekontua eskatzeko eskubidea, eta, hala egokituz gero, aurrekontua onartzen ez badugu aurrekontua egitea ordaintzeko obligazioa ere bai.
- Konponketa edo instalazio guztien bermea, 3 hilabetekoa gutxienez.

Etxean bertan egiten diren zerbitzuetan, aurreko datuak zehazten dituen informazio-orrria eduki behar du teknikariak.

15.1.3. Aurrekontua

Zerbitzua eman aurretik aurrekontu idatzia edukitzeko eskubidea dugu. Eskubide horri uko egin nahi badiogu, idatziz egin behar dugu.

Aurrekontua eskatzen badugu, baliozko 5 eguneko epearen barruan gure esku eduki behar dugu; bertan, datu hauek behintzat agertu behar dute:

- Gure identifikazioa eta establezimenduarena.

- Aparatuaren marka, modeloa eta serie-zenbakia.
- Konponketaren arrazoia.
- Matxura antzematea.
- Egin beharreko ordainketak; bertan, erabili beharreko ordeko piezen berri eman behar da.
- Konpondutako aparatua entregatzeko aurreikusitako data, edo konponketa-data, konponketa etxean bertan egiten bada.
- Aurrekontuaren baliagarritasun-data; ezin da 30 egun baino gutxiagokoa izan, aurrekontua ematen digutenetik kontatzen hasita.
- Data, eta LTZko arduradunaren sinadura.

Aurrekontua onartzen ez badugu, aparatua utzi genuen egoera bereberean berreskuratzeke eskubidea dugu. Kasu horretan **aurrekontua egitea kobra diezagukete**, baina zenbateko hauek, asko jota:

- Aparatu txikiak: lan orduak balio duenaren arabera, 15 minuturi dagokiona.
- Adar zuria: lan orduak balio duenaren arabera, 30 minuturi dagokiona.
- Adar marroia: lan orduak balio duena.

Etxeko erabilerarako aparatua bat LTZko establezimendu batean uzten dugunean, **gordailu-agiri** bat eman behar digute; agiri hori aurkeztea beharrezkoa izango da aurrekontua eskuratu eta aparatua berreskuratzerakoan. Aurrekontua baldin badaukagu, aurrekontua bera erabil dezakegu gordailu-agiriaren orde, horretarako gure eta zerbitzu-egilearen sinadurak idatzita.

15.1.4. Ordezko piezak

Ordezko pieza guztiek berriak izan behar dute. Gure onarpena idatziz ematen badugu bakarrik ipin daitezke erabilitako piezak, berreskuratua, edo jatorrizkoak ez direnak; baina hori egin ahal izateko, piezek egokiak izan behar dute aurreikusitako erabilerarako eta, bestalde, berriak baino merkeagoak izan behar dute (merkatuan horrelako produkturik baldin badago).

LTZak gure eskura jarri behar ditu agiriak, konponketan erabilitako ordeko piezen jatorria, izaera eta prezioa egiaztatzeko.

LTZ guztiek dute ordeko piezak eskaintzeko obligazioa, modelo bat fabrikatzeari uzten diotenetik bost urte igaro arte.

Eskatutako ordeko piezak 15 eguneko epean jarri behar dira bezeroaren esku, eskatzen den unetik kontatzen hasita; salbuespena da aparatua inportatu egin behar denean, orduan epea hilabetekoa baita.

15.1.5. Faktura

Zerbitzua eman ondoren, LTZak guri faktura emateko obligazioa dauka; gure eta zerbitzua ematen duenaren identifikazioaz gain, fakturak honako datu hauek izan behar ditu:

- Konpondutako aparatuen marka eta modelo.
- Konpondutako aparatuan egindako lanak.
- Prezioa, honakoak berezita: erabilitako ordezeko piezak eta eskulana (zenbat denbora behar izan den zehaztuta), baita bertaratzeari nahiz garraioari dagokion prezioa etab.
- BEZa.
- Data, eta LTZko arduradunaren sinadura.

Aurrekontua eskatu badugu, fakturako zenbatekoak eta aurrekontukoak bat etorri behar dute.

Konponketa etxean bertan egiten dutenean, eta erraz konpontzen den matxura baldin bada, gutxieneko lan-denbora kobra diezagukete, nahiz eta benetan konponketarako denbora gutxiago behar izan:

- Aparatu txikiak: lan orduak balio duenaren arabera, 15 minuturi dagokiona.
- Adar zuria: lan orduak balio duenaren arabera, 30 minuturi dagokiona.
- Adar marroia: lan orduak balio duena.

LTZek etxeetan egiten dituzten zerbitzuetan, joan-etorriagatik behin bakarrik kobra dezakete, nahiz eta etxe berean aparatu bat baino gehiago konpondu, eta konpondu ahal izateko joan-etorri bat baino gehiago egin behar izan. Etxera etorri eta bertan ez geundelako zerbitzurik eman ahal izan ez badigute, ezin digute joan-etorria kobratu.

15.1.6. Garantia

LTZen instalazio eta konponketa guztiek **gutxienez 3 hilabeteko bermea** dute, aparatua eskuratzen denetik kontaktzen hasita; beti ere, aparatua ez badu hirugarren batek manipulatu edo konpondu. Berme hori ez da nahasi behar etxeko erabilerako aparatuek (kontsumo iraunkorreko beste produktuek bezala) duten **2 urteko** bermearekin.

Bermeak konponketa guztia hartzen du bere baitan, baita horiek eragindako gastu guztiak ere:

- Konponketa egiteko garraio-gastuak.
- Konponketa egiten duten langileen joan-etorria, beti ere bat baldin badatoz aurreko fakturan ordaindutakoarekin.
- Erabili beharreko edozein motatako ordezeko piezak eta materiala.
- Konpontzeak berarekin dakartzan zergak.

Bermeak ez ditu berriro konpondu beharraren gastuak bere gain hartzen, baldin eta matxura aparatua gaizki erabiltzeagatik edo ezinbestek eraginda gertatu bada. Azkeneko kasuan, hori LTZak frogatu beharko du.

Bermeak irauten duen epearen barruan konpondutakoa berriro matxuratzen bada, edo konponketa nahiz instalazioaren ondorioz beste zerbait hondatzen bada, gure esku-bidea da LTZak doan konpontzea.

15.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

15.2.1. Aurrea hartzeko

Komenigarria da aparatua ondo dabilela eta ondo konponduta dagoela egiaztatzea aparatua LTZko establezimendutik eraman aurretik edo teknikaria gure etxetik joan aurretik.

Agiri guztiak gorde behar dira (aurrekontua, faktura, etab.), badaezpada, erreklamazioak egin behar badira ere.

Gomendagarria da aldatutako piezak emateko eskatzea. Horretarako eskubidea dugu, baldin eta aparatuaren bermeak barne hartzen duen konponketa ez bada.

Komenigarria da etxeko erabilerarako aparatua hilabete igaro baino lehen eramatea LTZko establezimendutik; izan ere, epe hori pasatutakoan biltegitratze-gastuak kobra diezazkigukete; kobratu ahal izateko, baldintza horrek establezimenduan garbi adierazita egon behar du, zenbatekoa ere zehaztuta.

Kontsumoko arbitraia-sistemari atxikitako LTZak kontratatuz gero, gerta litezkeen arazoak agudo konponduko dituzten ziurtasuna izan dezakegu.

15.2.2. Erreklamatzeko

Arazorik izanez gero, lehenik eta behin LTZarekin modu onean eta arrazoizkoan ados jartzen saiatu behar dugu.

Hori ezinezkoa bada, hauetara jo dezakegu: Eusko Jaurlaritzako **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordezkaritzetara**, **kontsumitzailearentzako informazioarako udal bulegoetara (KIUB)** edo **kontsumitzaileen elkarteetara**. Horietara jo baino lehen, LTZak gure eskura eduki behar duen erreklamazio-orria betetzeko eskubidea dugu.

Erregulazio-arauak hausten dituzten ekintzak egiten badituzte LTZek, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak zigortu egin ditzake.

Kontsumoko arbitraia-sistemara ere jo dezakegu. Auzibidea da gure azken aukera.

16

Etkez-etxeko zerbitzuak



16.1. ETXEZ ETXEKO ZERBITZUEN ARAUDIA

- 16.1.1. Etkez etxeko zerbitzuak
- 16.1.2. Aurrekontua
- 16.1.3. Faktura

16.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

- 16.2.1. Aurrea hartzeko
- 16.2.2. Erreklamatzeko

16.1. ETXEZ ETXEKO ZERBITZUEN ARAUDIA

16.1.1. Etxez etxeko zerbitzuak

Etxez etxeko zerbitzuen esparruan gure eskubideak hobeto babesteko, Eusko Jaurlaritzak hori erregulatzeko araudi berria onartu du. Araudi horretan, etxez etxeko zerbitzutzat jotzen dira **etxebizitzaren mantenimendurako edo konponketarako** zerbitzu guztiak oro har, baita horietarako instalazio eta eraikuntza erantsiak ere, pertsona bakarraren ondasuna izan nahiz jabe-komunitate batena izan.

Mantenimendu- edo konponketa- zerbitzu horiek ematea hainbat langile-motaren lana izan daiteke: igeltseroak, arotzak, zerrailginak, kristalariak, elektrikariak, iturginak, gas-instalatzailleak, pintoreak, etab. Konponketak ere mota anitzekoak izan daitezke: konponketa txiki batetik hasi eta etxebizitzaren berrikuntza orokorreraino.

Hala ere, etxez etxeko zerbitzuen araudi erregulatuan ez daude sartuta:

- Etxera eramateko zerbitzuak; adibidez, janaria eramatea.
- Ondasunen salmentan lagungarri diren zerbitzuak. Adibidez, jangelan jartzeko altzari-dendan erositako altzaria instalatzea.
- Araudi berezia duten zerbitzuak. Adibidez, laguntza teknikoko zerbitzuak.

16.1.2. Aurrekontua

Zerbitzua eman baino lehen aurrekontu idatzia edukitzeko eskubidea dugu. Eskubide hori ukatzeko, geuk idatzi behar dugu "aurrekontuari uko egiten diot" esaldia, eta sinatu.

Aurrekontuak, gure eta zerbitzua ematen duenaren identifikazioaz gain, hauek eduki behar ditu:

- Eskatutako zerbitzuaren deskripzioa, ezaugarri, kalitate eta azkeneko emaitzaren berri ematen duela.
- Guztizko prezioa, zergak barne; bertan, bereizi egin behar dira material-unitateen kantitatea, ezaugarriak eta prezioa, eskulanaren prezioa eta joan-etorriko gastuak. Kalkulua luzekako metroka, m² ka edo m³ ka egiten bada, kantitatea eta ezaugarriak zehaztu behar dira. Ordaintzeko modua ere adierazi behar da.
- Zerbitzuaren bermearen epea eta bermearen baldintzak.
- Aurreikusitako zerbitzuaren hasiera- eta bukaera-data.
- Aurrekontuan egindako eskaintzaren baliagarritasun-epea.
- Data, eta zerbitzua ematen duenaren sinadura edo zigilua.

Aurrekontua honako kasu hauetan **alda daiteke**:

- Aurrekontua egin ondoren ezkutuko akatsak agertzean. Kasu horretan, zerbitzuaren arduradunak berehala, eta idatziz, adierazi behar digu zeintzuk diren egin beharreko aldaketak, eta orduan beharrezkoa da gure onarpena idatziz ematea. Matxura larria

izateagatik, edo akatsak hala eskatzen duelako, berehala konpondu behar bada kalteak ekiditeko, ahoz adieraz diezagukete, guk hori onartzen badugu.

- Eskatutako lanean aldaketak gertatzen direnean. Aldaketa horiek idatziz jaso behar dira, eta sinaduraz onartu behar ditugu.

Aurrekontua egitea doakoa ez denean, zenbat balio duen esan behar digu zerbitzua ematen digunak aurrekontua egin aurretik.

16.1.3. Faktura

Lana bukatutakoan, zerbitzua ematen duena behartuta dago guri faktura ematera, bertan gure identifikazioa, berea eta honako datuak adierazita:

- Fakturaren zenbakia.
- Emandako zerbitzuaren deskripzioa.
- Guztizko prezioa, zergak barne, eta aurrekonturako adierazitako atalketa berarekin.
- Zerbitzuaren eta erabilitako materialen bermearen baldintzak, azalpena eta iraupen-epaia, baita bermearen erregulazio-arauak ere.
- Data, eta zerbitzua ematen duenaren sinadura.

Bai fakturako zenbatekoak bai kontzeptuek bat etorri behar dute aurrekontukoekin eta benetan egindakoarekin.

Lana egiteko erabilitako materialengatik ezin digute inolaz ere jendaurreko salmentan balio dutena baino gehiago kobratu. Hori frogatu ahal izateko, zerbitzu-emaileak gure eskura jarri behar ditu derrigorrez materialen ordainketako fakturak edo materialen prezioen zerrendak.

16.2. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

16.2.1. Aurrea hartzeko

Beti adituengana jotzea komeni da. Arazoak murriztuko dizkigu.

Aurrekontua ezinbesteko tresna da gure eskubideak babesteko, bai fakturan ezusterik ez gertatzeko, bai eskaintza ezberdinak alderatu ahal izateko.

Debekatuta dago erabilitako piezak edo materialak erabiltzea, baldin eta alde zuzen baimena idatziz eman ez badugu. Kasu horretan, erabiltzeko egoera ezin hobean egon behar dute, eta produktu berriak balio duena baino gutxiago balio izan, baldin eta produktu hori merkatuan salgai badago.

Zerbitzuaren faktura gorde behar dugu, izan ere beharrezkoa izango da erreklamazioa egin ahal izateko.

Kontsumoko arbitraia-sistemari atxikitako etxeko zerbitzu-emaileen zerbitzuak kontratatuz gero, gerta litezkeen arazoak agudo konponduko diren bermea izango dugu.

16.2.2. Erreklamatzeko

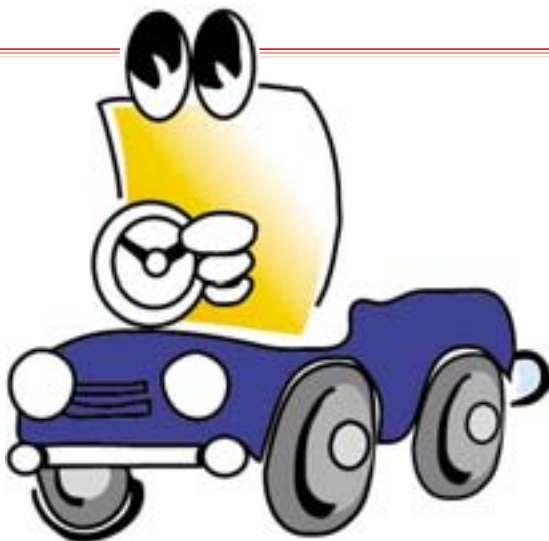
Etxez etxeko zerbitzuren bat ematerakoan arazorik gertatuz gero, lehenik eta behin zerbitzu-emailearekin modu onean eta arrazoizkoan ados jartzen saiatu behar dugu.

Hori ezinezkoa bada, hauetara jo dezakegu: Eusko Jaurlaritzako [Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren lurralde-ordezkaritzak](#), [kontsumitzailearentzako informaziorako udal bulegoak \(KIUB\)](#) edo [kontsumitzaileen elkarteak](#). Horietara jo aurretik, zerbitzu-emaileak gure eskura izan behar duen erreklamazio-orria betetzeko eskubidea dugu.

Zerbitzu-emaileen zenbait ekintza lege-haustetzat jo eta isunen bidez zigor ditzake [Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak](#). Hauek dira ekintza horiek:

- Zehaztutako obligazio eta baldintzaren bat ez betetzea.
- Eskatutako emaitza lortzeko, alferrikako prestazioak kontratatzea bultzatzea.
- Ohiko prezioa baino askoz ere gehiago kobratzea.
- Zerbitzu eskasak eman eta horren ondorioak atzerapenik gabe ez konpontzea.
- Zerbitzuaren hasiera edo bukaera arrazoirik gabe atzeratzea.

[Kontsumoko arbitraia-sistemara](#).

**17.1. AUTOA EROSTEA**

- 17.1.1. Auto berria erostea
- 17.1.2. Erabilitako autoa erostea
- 17.1.3. Prever plana
- 17.1.4. Asegurua

17.2. AUTOA ALOKATZEA**17.3. AUTOA KONPONTZEA**

- 17.3.1. Informazioa jendeaurrean
- 17.3.2. Ordezko piezak
- 17.3.3. Aurrekontua
- 17.3.4. Ordainagiria
- 17.3.5. Garantia

**17.4. NOLA EKIDIN ETA
KONPONDU ARAZOAK**

- 17.4.1. Aurrea hartzeko
- 17.4.2. Erreklamatzeko

17.1. AUTOA EROSTEA

17.1.1. Auto berria erostea

Auto berriak banatzaile ofizialen bidez erosten dira, normalean. Ibilgailu bat erosteko zenbat diru gastatu nahi dugun kalkulatzeko, kontuan izan behar dugu zenbat ordainduko dugun kalean martxan jartzeagatik, hau da, zirkulazioan jartzeko ordaindu beharreko gastu guztiak.

Ibilgailu baten azken prezioaren barruan, hainbat zenbaterako daude:

- Fabrikako prezioa; izapideak egiteak eta entrega-aurrekoak eragindakoak eta garraio-gastuak.
- Ordaindu beharreko zergak: BEZa (% 16); Zenbait Garraiobidetako Zerga Bereziak (% 12); Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (udalek kobratzen dute).
- Autoa matrikulatzeak eragindako gastuak: matrikulatze-tasa, matrikula-plakak eta gestoriako gastuak (izan badira).

Horietaz gain, autoa aseguru egin behar dugu kalean ibili ahal izateko.

Prensa espezializatueta agertzen diren prezio-zerrendak fabrikatzaileek edo inportatzaileek gomendatutakoak izaten dira, eta ez datoz beti bat ordaindu beharrekoekin. Bestalde, autoen prezioak ez dira berdinak izaten kontzesionario guztietan; beraz, komeni da batera baino gehiagora joatea, eta egiten dituzten beherapenak, eskaintzak eta opariak aintzat hartzea.

Auto berria erosten dugunean, zaharra kontzesionarioan entregatzeko asmoa izanez gero, komeni da aldezkeri espezializatueta gutxi gorabeherako prezioak zein diren begiratzeko. Prezio horiek auto-modeloaren eta urtearen arabera izaten dira. Halaber, komeni da autoa leku batean baino gehiagotan tasatzea; horrela, autoak egiaz balio duena jakingo duzu.

Autoa erosten dugun bakoitzean, faktura eta bermea eskatu behar ditugu.

BERMEA

Egun, auto berriek **bi urteko** bermea dute; beraz, aldi horretan autoek izan ditzaketen akats guztiak doan konpondu behar dituzte. Berme horren baldintza eta eskubide guztiak ekainaren 10eko 23/2003 Legean —Kontsumoko Ondasunak Saltzeko Garantiari dagokiona— zehazten dira, eta gidaliburu honetako 5. kapituluaren daude, 5.1.2. atalean.

Bermearen epea araudian zehaztuta egon arren, hainbat fabrikatzailek luzatu egiten dute aldi hori; horri berme komertziala deritza. Luzapen horrek, ordea, ez die inoiz eragiten 23/2003 Legearen arabera kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten eskubideei.

Berme komertziala badugu, komeni da agirian zehazten diren klausulak arretaz irakurtzea eta ongi ulertu ez duguna galdetzea, bermeez zenbait murrizketa izan baititzakete. I marka guztiak daude behartuta, etxeko tailer ofizialen sarean ibilgailuak aldi

behin aztertzea, baina akordioa bertan behera utz dezakete, tailer horietatik kanpo geure kabuz konponketaren bat eginez gero.

Zenbait berme komertzialetan, ibilgailuaren lehenengo azterketa doan egiten dute, eta zenbait markak ibilgailua mantentzeko lan jakinak ere egiten dituzte (olioa aldatu, iragazkiak...). Baina, horretarako, tailer ofizial batera joan behar da.

Horretaz gain, gogoan izan behar da sinatu den herrialdetik kanpo ere balio duela bermeak, betiere ibilgailu horren etxeko sare ofizialeko tailer batera eramaten bada herrialde hartan. Horregatik, komeni da beharrezko dokumentuak gainean izatea. Kasu horietan, konponketa aurrez ordaintzeko eska diezagukete; beraz, faktura ongi gorde behar da, ondoren ordaindutakoa itzultzea eskatzeko.

17.1.2. Erabilitako autoa erostea

Bigarren eskuko auto bat erosteko, hiru aukera daude:

- Fabrikatzaileen aukerako zerbitzuak.
- Bigarren eskuko autoak saltzen dituzten establezimenduak.
- Partikularrak partikularrari saltzea.

Erabilitako auto bat erosi aurretik, ibilgailua ondo dagoela egiaztatu behar da; horretarako, komenigarria da gure konfiantzako espezialista batek aztertzea.

Azterketa Teknikoaren txartelean, autoak Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (IAT) gainditu duela egiaztatu behar dugu. Azterketa hori aldiari behin gainditu behar dute 4 urte baino gehiago dituzten autoek.

Komeni da Probintziako Trafikoko Buruzagitzara joan eta, Ibilgailuen Erregistroan, erosi nahi dugun autoaren gaineko egiaztagiria eskatzea. Egiaztagiri horretan, ibilgailuaren ezaugarriak eta jabearen datuez gain, interes handiko beste datu hauek ere agertzen dira:

- Autoa lehen zertarako erabiltzen zen: norberak erabiltzeko zen, taxia, autoeskolako ibilgailua, etab.
- Ibilgailuak finantza-kargarik edo enbargarik duen.

Ohiko gastuez gain —autoa erosteko itundutako zenbatekoa, Probintziako Trafikoko Buruzagitzari ordaindu beharreko tasak eta, hala behar balitz, gestoriako gastuak—, kon-tuan hartu behar dira honako zerga hauek ere:

- Enpresaburu bati edo sektore horretako profesional bati erosten badiogu, erabilitako ondasunen erregimen bereziari dagokion BEZa.
- Partikular bati erosten badiogu, Ondare Eskualdatzearen gaineko Zerga. Autoaren modeloaren eta urteen arabera Ogasunak zehaztutako zenbatekoari %4ko tasa erantsiz kalkulatu da zerga hori.

Ibilgailua enpresa batek edo sektore horretako langile batek salduz gero, faktura derrigorrez eman behar digu.

Dokumentazioa

Salerosketaren kontratuan honako datu hauek adierazi behar dira: kontratugileak zeintzuk diren, ibilgailuaren datuak eta ezaugarriak, salneurria, eta ordaintzeko modua. Kontratu horrekin batera, honako beste dokumentu hauek ere aurkeztu behar dira Pro-bintziako Trafikoko Buruzagitzan, autoa transferitzeko:

- Transferentzia-inprimakia, salerosketako bi aldeek sinatua.
- Zirkulatzeko baimena, saltzaileak sinatua.
- Urte horretako Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko udalaren Zerga ordaindu izanaren egiaztagiria.
- Salerosketa-kontratua, eta Ondare Eskualdatzearen gaineko Zerga ordaindu dela egiaztatzeko Ogasunaren ziurtagiria.

BERMEA

Erabilitako ibilgailu bat fabrikatzaileari berari edo ibilgailu-saltoki batean erosten badugu, bermealdia izateko eskubidea dugu. Horrelakoetan, legeak aukera ematen du bi aldeek bi urte baino gutxiagoko bermealdia ituntzeko, baina aldi hori ezin da izan urte-betik beherakoa (autoa ematen den eguna hartzen da aldi horren lehen eguntzat). Gai horretan ados jartzen ez badira, bi urteko bermetzat hartuko da (ibilgailu berria erostean bezala).

17.1.3. Prever plana

Zenbait kasutan, autoa aldatu eta zaharra bota egin nahi badugu, Prever Plana eska dezakegu. Egun, 2004. urtean onartutakoa dago indarrean, eta 2006. urtera arte iraungo du. Plan horretan, bi diru-laguntza mota arautzen dira:

- 480,81 euro arte, honako baldintza hauek betetzen badira:
 - Berri baten ordezkari edo bost urte baino gutxiagoko bigarren eskuko baten ordezkari aldatzea gure erabilitako autoa.
 - Bota beharreko autoak, gutxienez, 10 urte izatea.
 - Auto zaharrari baja ematea, eta baja ematen den unetik auto berria matrikulatzen den unera arte sei hilabete baino gutxiago pasatzea.
- 721,21 euro arte; aurreko baldintzez gain, honako hauek ere betetzen badira:
 - Bota den ibilgailuak berunik gabeko gasolina erabili ezin duen motorra izatea (dieselak horietatik kanpo geratzen dira).
 - Ibilgailu berriak katalizatzailea izatea, dela gasolinazko motorra, dela diesel motorra.

Plan horren diru-laguntza fakturari erantzen zaio, eta ez dio eragiten BEZaren ordainketari. Bigarren eskuko autoa partikular bati erosten bazaio, ezin da diru-laguntza hori jaso.

17.1.4. Asegurua

Ibilgailu bat erosten dugunean, gogoan izan behar dugu aseguru bat kontratatu behar dela. Poliza bat kontratazeko, garrantzitsua da kontuan hartzea zer arrisku estaltzen dituen eta zenbateraino.

Hirugarrenetik Erantzukizun Zibileko aseguru da derrigorrez izan behar dugun bakarra. Aseguru-mota horrek beste pertsona batzuei edo horien autoei eragindako kalteak estaltzen ditu.

Badira estaldura handiagoa duten polizak ere; Arrisku Orotako poliza da gehien estaltzen duena. Poliza horrek hirugarrenetik kalteak, ondasunen kalteak, lapurreta, babesak, erreklamazioak, ibilgailuaren beraren kalteak... estaltzen ditu. Bestalde, komeni da kontratua ondo irakurtzea, guztia estaltzen duela uste izan arren, salbuespenak eta mugak izan baititzakete.

17.2. AUTOA ALOKATZEA

Ibilgailuen alojera-enpresa batzuek zerbitzua kontratatu ahal izateko **aurreko bete-behar** gisa eskatzen dute gidariak hainbat baldintza betetzea, hala nola:

- Gida-baimena edukitzea antzinasun jakin batekin, eskuarki urtebetekoa.
- Gutxienez adin jakin bat izatea. Adibidez, 21, 23 edo 25 urte.

Automobilaren errentamenduaren **kontratua** idatziz egin behar da. Kontratuak edo kontratuaren kopia errentamenduan hartutako ibilgailuan egon behar du beti. Bertan azaldu behar dute, besteak beste, gure nortasunari buruzko eta enpresa alokatzaileari buruzko datuak, zenbat denborako hartzen den alojeran, ibilgailuaren matrikula eta itundutako prezioa.

Automobilak alojeran hartzeko **prezioak** libreak dira eta errentamendua egiten den tokietan agerian egon behar dute zerrenden edo liburuxken bitartez. Zerga ezargarriez gain, honako kontzeptu hauek ere barne hartu ditzake alojeraren kostuak:

- Eguneko alojera; egin daitekeen kilometro-kopurua izan daiteke mugagabea edota kopuru finko bat eduki eta hortik aurrerako kilometroei zenbateko bat erantsi, enpresaren arabera.
- Automobilaren derrigorrezko aseguruaz gain, itundu ditzakegun aseguru gehigarriak. Adibidez, norberaren ibilgailuari egindako kalteengatik, bidaiariei eragindako engatik edo ibilgailuaren lapurretatik.
- Itundu ditzakegun bestelako kontzeptuak, hala nola ibilgailurako osagarriak, automobila enpresaren beste egoitza batean jasotzea edo itzultzea (adibidez aireportuan) eta abar.
- Alogeraren prezioan ez da erregaiaren kostua sartzen. Oro har automobila depositua beteta eskuratzen da eta modu berean itzuli behar da; bestela, kontsumitutako erregai ordaindu behar da eta, kasu batzuetan, gehigarriko errekaratu bat.

Enpresa batzuek txartelak baino ez dituzte onartzen ordaintzerakoan. Badira aurretik fidantza eskatzen duten enpresak ere (batzuetan eskudirutan ordaintzen bada bakarrik eskatzen dute). Arazorik izaten ez bada, ibilgailua itzultzerakoan ematen dute atzera ordaindutakoa.

Ibilgailuak alogeran hartzeko prezioetan eta gainerako baldintzetan alde handiak daude enpresa batetik bestera. Komeni da, beraz, automobila alogeran hartu aurretik prezioak toki batean baino gehiagotan eskatzea, asteburuetako eskaintzei eta promozioei buruz galdetzea, epe jakinetarako prezio bereziak galdetzea eta abar

17.3. AUTOA KONPONTZEA

17.3.1. Informazioa jendaurrean

Tailerrek fatxadan ondo ikusteko moduko tokian eduki behar dute jarrita **plaka bereizgarria**. Tailer bakoitzeko plaka bereizgarrian zein jardueretarako dagoen kualifikatuta azaltzen da eta gainerako espazioak hutsik uzten dira. Bost jarduera-mota daude automobilen tailerretan. Jarduera bakoitzari ikur bat dagokio.



Lanordu bakoitzeko aplikatu daitezkeen **prezioak** adierazi behar dituzte, zergak ere barne; baita zerbitzu jakinengatik eta bestelako zerbitzuengatik aplikatu daitezkeen ere, hala nola, ohiko lanalditik kanpo egiten direnak, zerbitzu mugikor propioekin egiten direnak edo egotaldi-gastuak.

Aurretik aurrekontua idatziz eskatzeko dugun eskubidea ere adierazi behar dute eta baita konponketen edo instalazioen gutxienezko garantia 3 hilabetekoa edo 2.000 km.koa dela.

Markako tailer ofizialek, hau da automobilak edo automobilen ekipoak edo osagarriak fabrikatzen dituzten enpresei lotutakoak, honako hauek eduki behar dituzte gure eskueran:

- Konponketetan erabiltzen dituzten piezen katalogo eta tarifa eguneratuak.
- Lan-denboren taulak eta aurretik zehaztu daitezkeen eregiketen prezioak.

17.3.2. Ordezko piezak

Gure autoa konpontzeko erabilitako elementu eta pieza guztiek berriak eta ibilgailu modelo horretarako egokiak izan behar dute, aurretik idatziz bestelako akordio batera iritsi garenean izan ezik.

Tailerak ordezkatutako piezak eta elementuak erakutsi eta eman egin behar dizkigu, horri uko egiten ez badiogu behintzat.

Era berean, tailer guztiek jendearen agerian jarri behar dituzte erabilitako ordezko piezen jatorria eta prezioa egiaztatzeko dokumentuak.

Debekatua dago piezak beharrik gabe aldatzea, baldin eta horrek kostua igotzen badu edo ibilgailuari kalte egiten badio.

17.3.3. Aurrekontua

Konponketen idatzizko aurrekontu zehatza jasotzeko eskubidea dugu eta bertan, gure eta tailerreko datuez gain, honako datu hauek ere adierazi behar dira:

- Ibilgailuaren datuak: marka, modeloa, matrikula eta egindako kilometroak.
- Egin beharreko konponketak, konpondu edo ordezkatu beharreko elementuak eta/edo egin beharreko bestelako jarduerak, banakatutako prezio osoa zehaztuta.
- Entregatzeko aurreikusitako epea, aurrekontua onartu den unetik aurrera.
- Aurrekontuaren indarraldia. Aldi horrek ezin du hamabi lanegun baino gutxiago iraun.
- Data eta zerbitzua ematen digunaren sinadura.

Konponketa-lanei ekiteko, guk aurrekontua onartu behar dugu aurrekontua bera sinatuta, edo aurrekontua egiteari argi eta garbi uko egin diogunean.

Konpontzen ari direla, **matxura gehiago** aurkituz gero, **jakinarazi egin behar dizkigute**, eta zenbat konponketaren balioa adierazi. Kasu horietan, guk onartzen badugu soilik (gehienez ere, 48 orduko epean) ekin ahal izango diete berriro konponketei.

Aurrekontua egiteko edo konpontzeko ibilgailua tailerrean uzten dugun bakoitzean, **gordailu-ziurtagiria** jasotzeko eskubidea dugu, eta ziurtagiri hori aurkeztu beharko dugu aurrekontua jasotzeko nahiz ibilgailua ateratzeko. Tailerrak eta guk sinatutako aurrekontuak ere frogagiritzat erabiltzen dira.

17.3.4. Ordainagiria

Matxura konpondu ondoren, idatzizko ordainagiria eskuratzeko eskubidea dugu, sinatuta eta zigilatua. Bertan zehaztuko dira egindako lanak, erabilitako piezak edo elementuak eta lanorduak, kontzeptu bakoitzaren zenbatekoa azalduko delarik.

Kotxeak tailerrean emandako egonaldi gastuak, aurrekontuaren burutzapena egin eta aurrekontua onartzen ez dugunean edo konponketa jakinarazi ondoren tailerretik baliozko hiru eguneko epean ateratzen ez dugunean bakarrik kobratu diezazkigukete. Ibilgailua tailerreko zaintzako tokian dagoenean eta aipatutako epea gainditzen denean bakarrik kobra diezazkigukete gastu horiek.

17.3.5. Garantia

Tailerrak egindako konponketengatik edo instalazioengatik eman behar digun gutxie-nezko garantia hiru hilabetekoa edo 2.000 km.koa da, ibilgailua entregatzen digutenetik kontatzen hasita. Industri ibilgailuen kasuan garantia hamabost egunera edo 2.000 km.ra murrizten da.

Garantia-epean gertatzen diren matxurak konpondutako zatian edo zatietan doan konpondu behar ditu garantia ematen duen tailerrak. Garantia erabatekoa da eta materialak, eskulana, garraioa, etab. barne hartzen ditu, beti ere ibilgailua hirugarren batzuek manipulatu edo konpondu ez badute

17.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

17.4.1. Aurrea hartzeko

Oso komenigarria da automobila erosi behar dugun kontzesionarioan salerosketa-eskabidearen kontratua ituntzea idatziz kontzesionarioarekin. Bertan jasoko dira ibilgailuaren azalpena xehetasunez, eskabide-egunean zehaztutako prezioa, igo ezin daitekeena, saltzaileak ibilgailua entregatzeko hartzen duen konpromisoko epea eta atzeratuz gero izango den penalizazioari buruzko klausula.

Arbitraia-sistemara atxikita dauden establezimenduen zerbitzuak kontratatzea garantia bat da sor daitezkeen arazoak berehala konpontzeko, batez ere automobilen konponketaren arloan.

17.4.2. Erreklamatzeko

Egokiena arazoa kontzesionarioan, ibilgailuen alogerarako enpresan edo konponketa-tailerrean modu adiskidetsuan konpontzen saiatzea da.

Automobil baten alogerarekin arazo ekonomikoak izanez gero, **garraioko arbitraia-batzordeetara** jotzea da egokiena.

Erreklamazio-orria betetzeko eskubidea dugu. Kontzesionarioak, automobilen alogerarako enpresak edo konponketa-tailerak gure eskueran eduki behar ditu orri horiek.

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak zigortzeko isunak jarri diezazkieke automobilak konpontzeko tailerrei, jardunean arau hausteak egiten badituzte.

Nolanahi ere, Eusko Jaurlaritzako **Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde-ordezkaritzetara, kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetara (KIUB) edo kontsumitzaileen elkarteetara** ere jo dezakegu.

Kontsumoko **arbitraia-sistemara** ere jo dezakegu. Azkenko aukera auzibidea da.

18

Publizitatea



18.1. PUBLIZITATEAREN KONTZEPTUA ETA BIDEAK

18.1.1. Publizitatearen kontzeptua

18.1.2. Publizitatearen bideak

18.2. LEGEZ KONTRAKO PUBLIZITATEA

18.2.1. Publizitate engainagarria

18.2.2. Publizitate desleiala

18.2.3. Lege espezifikoeekin araututako produktuak

18.3. PUBLIZITATE-MOTAK

18.3.1. Publizitatea saltokietan

18.3.2. Posta-bidezko publizitate pertsonalizatua

18.3.3. Telebistako publizitatea

18.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

18.4.1. Aurrea hartzeko

18.4.2. Erreklamatzeko

18.1. PUBLIZITATEAREN KONTZEPTUA ETA BIDEAK

18.1.1. Publizitatearen kontzeptua

Ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresek publizitate komertziala erabiltzen dute haien produktuak edo zerbitzuak **ezagutarazteko**, eta kontsumitzaileak **konbentzitzeko** produktuok erosi edo kontrata ditzaten. Azaroaren 11ko 34/1998 Publizitatearen Lege Orokorra dioenez, publizitatea komunikazio-era bat da, merkatari-tza, industria, eskulangintza edo bere lanbideko jardueran pertsona fisiko edo juridiko, publiko edo pribatu batek egindakoa, zuzenean edo zeharka, ondasun higigarri edo higiezinak, zerbitzuak, eskubideak eta betebeharrak kontratatzeko asmoz.

Publizitatea, beraz, komunikazio-modu subjektiboa eta interesatua da; ez da informazio objektiboa, nahiz eta eskaintzen digun informazioa —kritikoki aztertuz gero— guretzat baliagarria izan.

18.1.2. Publizitatearen bideak

Publizitateak gero eta komunikazio-bide eta euskarri gehiago erabiltzen ditu mezuak zabaltzeko. Honako hauek adierazi ditzakegu, besteak beste:

- Komunikabide masiboak, hala nola, telebista, irratia, eguneroko prentsa, aldizkariak eta zinema.
- Kanpoko publizitatea; hainbat euskarri erabiltzen ditu, hala nola, panelak, telefono-kabinak, garraio publikoak, markesinak eta abar.
- Publizitatea saltokian, dendan edo establezimenduan bertan egiten dena.
- Bestelako publizitate-mota zuzenagoak, hala nola, postontzietara heltzen zaizkigun liburuxkak, gutunak eta katalogoak.
- Badira bitarteko modernoagoak ere, hala nola, Internet.
- Kontuan izan behar dugu produktuen ontziak ere publizitatea egiteko bitarteko arras eraginkorrak direla.
- Publizitateko metodo burutsuagoak ere badaude, hala nola babesaren bidezkoa (adibidez kirol taldeei eta ekintzei, kulturako ikuskizunei, irratiko eta telebistako programei eta abarri babes emanegitena dena).

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko, konkurrentziaren leialtasuna bermatzeko beharrezkin batera, hainbat arau onartu dira legez kontrako publizitatea dela eta gehiegikeriak ekiditeko.

18.2. LEGEZ KONTRAKO PUBLIZITATEA

Legez kontrako publizitate ekintzak bost multzotan sailkatu ditzakegu:

- a) Pertsonen duintasuna erasotzen duen edo Konstituzioan aitortutako eskubideak urratzen dituen publizitatea, batez ere haurrei, gazteei eta emakumeei dagokienean.

- b) Publizitate iruzurtia.
- c) Publizitate desleiala.
- d) Publizitate subliminala, subkontzientearengan eragiten duena gure sentimenek sumatzen ez dituzten sentsazio eta kanpo-estimuluekin. Iragarritako produktu edo zerbitzua kontsumitzera bultzatzen gaituzte.
- e) Produktu, ondasun, jarduera edo zerbitzu jakin batzuen publizitateari buruzko araudi espezifikoa betetzen ez duena.

18.2.1. Publizitate engainagarria

Publizitatea engainagarria da, baldin eta edozein eratan —baita aurkezpenean ere— hartzaileari nahastea eragiten badio edo eragin badiezaiokie eta horregatik, haren jokabide ekonomikoan eragitera irits daitekeenean, baita ondasun, jarduera edo zerbitzuen datu funtsezkoak isilduz, jendeari nahastea eragiten badio ere.

Publizitatea engainagarria izan daiteke, baldin eta datu okerrak edo osatu gabeak eskaintzen baditu zenbait gairi dagokionez. Gaiak hauek izan daitezke:

- Produktuaren edo zerbitzuaren nondik norakoa.
- Eskuragarritasuna.
- Prezioa edo kopurua.
- Fabrikatzeko eta zerbitzua emateko modua eta data.
- Espero diren emaitzak.
- Iragarlearen nortasuna edo kualifikazioa.

Legez, kontsumitzaile eta erabiltzaile elkarteek eska dezakete publizitate faltsua edo engainagarria eteteko eta, iruzurtzat hartuz gero, jazarri edo zigortu egin daiteke legez.

18.2.2. Publizitate desleiala

Debekatuta dago **konkurrentzia desleiala** dakarren publizitate guztia:

- Lehiakideen edo lehiakideen produktuei izen txarra eman, iraindu edo mesprezatu egiten duenean.
- Beste baten ospeaz edo izen onaz aprobetxatzeko, nahasmena eragiten duenean lehiakide baten izenarekin, produktuekin, jarduerekin edo bestelako zeinu bereizgarriekin.
- Konparaziozko publizitatea, produktuen edo zerbitzuen funtsezko ezaugarrietan, antzekotasunetan eta objektiboki azaldu daitezkeenetan oinarritzen ez denean; edo ondasunak eta zerbitzuak antzekoak ez diren beste batzuekin, ezezagunekin edo merkatuan partehartze urria dutenekin alderatzen direnean. Konparaziozko publizitatea ez da, beraz, legez kontrakoa aipatutako baldintzak betetzen baditu eta iruzurtia ez bada, iraintzen ez badu eta nahasmena eragiten ez badu.

18.2.3. Lege espezifikoekin araututako produktuak

Produktu jakinen publizitatea lege espezifikoekin arautua dago. Horien artean hauek azpimarra ditzakegu:

- Zenbait **sendagai** ager daitezke publizitatean (baldintza jakinak betetzen dituzten sendagaiak –hala nola, sindrome edo sintoma txikiak aurreikusteko edo sendatzeko direnak, eta diagnostikoa edo fakultatiboaren preskripzioa eskatzen ez dutenak). Publizitate hau, gainera, administrazioaren baimenaren, kontrolaren eta zaintzaren mende dago. Horretaz gain, ustez osasuna helburu duten produktu edo metodoen publizitatea mugaturik eta arauturik dago (adibidez, argaltzeko produktuena).
- **Edari alkoholduen eta tabakoaren** publizitatea zorrotz mugatua dago. Besteak beste, debekatua dago tabakoaren eta hogeigaz gorako edari alkoholduen publizitatea egitea telebistan. Euskal Autonomia Erkidegoan, gainera, debekatua dago tabakoa eta edari alkoholduen kanpoaldeko publizitatea, baita edozein edari alkoholduen publizitatea ere, Euskadin dauden irrati eta telebistetan, 08:00ak eta 22:00ak bitartean. Halaber, laster kenduko omen da tabakoaren publizitate gutzia (baita sustapena ere) Europar Batasuneko herrialde guzietan.
- Bankuetako eta kutxetako **finantza-produktuen publizitatea** Espainiako Bankuak baimendu behar du.

18.3. PUBLIZITATE-MOTAK

18.3.1. Publizitatea saltokietan

Merkataritza-establezimenduetan erabiltzen diren baliabideen eta tekniken multzoa da, batez ere superfizie handietan, **bulkadaz erostera** bultzatzeko xedearekin. Establezimendura sartu aurretik pentsatuak genituenak baino produktu gehiago erostea da horien helburua. Hori gogoan eduki behar dugu arrazoiz erosi ahal izateko, gure benetako beharren arabera. Hona teknika horietako batzuk:

- Erosketa-otarreko oinarrizko produktuak establezimenduaren luze-zabal osoan zehar banatzen dira, ahalik eta metrorik gehien egin ditzagun batetik bestera, ahalik eta produkturik gehien ikus ditzagun, eta erosteko estimulu gehiago izan ditzagun.
- Apalen edo produktuen euskarrien muturretan, pasabide nagusi batera emanez dauden aldeak oso erakargarriak dira eta bertan eskaintzak, promozioak edo establezimenduak nabarmendu nahi dituen produktuak, nahiz eta merkeagoak ez izan, jartzen dira.
- Produktuak erosteko ahalik era modurik erakargarrienean jartzen dira. Produktu batzuen ondoan kartelak jartzen dira prezioarekin, ondo nabarmenduta neurriagatik edo koloreagatik. Baina horrek ez du esan nahi salneurria beheratua dagoenik beti, nahiz eta guk hori pentsatzeko joera izan.

18.3.2. Posta-bidezko publizitate pertsonalizatua

Askotan jasotzen ditugu postontzian publizitateko gutunak, liburuxkak edo katalogoak, gure izen-abizenak jarrita dituztela. Batzuetan publizitate hori oso erabilgarria izan daiteke, produktuei edo zerbitzuei buruzko informazioa ematen digutelako etxetik mugitu ere egin gabe. Hala ere, jakin nahiko genuke nork dituen gure datuak, zein datu eta zertarako erabiltzen dituen. Publizitatea postaz izen-abizenarekin bidaltzeko erabiltzen diren informatizatutako datuei buruzko fitxategiei dagokienez, datuak babesteko legeriak honako eskubide hauek aitortzen dizkigu:

- Datu pertsonalak eskatzen dizkigutenean, **informazioa jasotzeko eskubidea** dugu honako hauetaz, besteak beste: fitxategiaren existentzia, zertarako den, informazioaren hartzailak nor diren eta fitxategiaren arduradunaren nortasuna eta helbidea.
- **Eskuratzeko eskubidea**, hau da, fitxategiaren arduradunari informazioa eskatzeko aukera gure zein datu dituen jakiteko, nola lortu dituen, nori eman dizkion eta zertarako jaso dituen.
- **Zuzentzeko eta ezeztatzeko eskubidea**, hau da, fitxategiko arduradunari gure datu pertsonalak zuzendu edo ezeztatu ditzan eskatzeko eskubidea, osorik ez daudenean, oker daudenean, egokiak ez direnean edo gehiegizkoak direnean.

Nolanahi ere, ezin dira gure ideologiari, erlijioari, sinesmenei, arraza-jatorriari, osasunari edo sexu-bizitzari buruzko datuak informatizatu, ez badugu guk horretarako bai-mena ematen behintzat.

18.3.3. Publizitatea telebistan

Hedabideen artean, telebistak diru-sarrera handiak ditu publizitateagatik, eta legez araututa dago zein eduki eskaini daitekeen publizitatean, hala nola:

- Emisio guztiaren % 20 soilik har dezake publizitateak, tartean katearen beraren promozioa.
- Ordu natural bakoitzeko, publizitateak ezin du bete 17 minututik gora, eta horietatik iragarkiak 12 minutu har ditzakete. Ongintzakoak eta doakoak ez dira hemen sartzen.
- Film luze baten barruan, 45 minutuz behin eman daiteke publizitatea.
- 30 minututik beherako programak ezin dira moztu publizitatea emateko.
- Ezin zaie publizitaterik egin tabakoari eta alkohola % 20tik gora duten edariei.

Iragarkietan ezin da erakutsi jarrera diskriminatzailerik edo giza duintasunaren kontrako jarrerarik.

18.4. NOLA EKIDIN ETA KONPONDU ARAZOAK

18.4.1. Aurrea hartzeko

Lehenago ere esan dugu publizitatea komunikatzeko modu subjektiboa eta interesatua dela, informazio baliagarria eskaini diezagukeela, baina jarrera kritikoarekin aztertu

behar dugula. Gogoan izan behar dugu beti zuzurrak izan behar dugula, inork ez ditu ogerlekoak pezetan truke ematen eta.

Publizitatea ez da propaganda hutsa, ez da egileak nahierara egiten duen zerbaite, nahi duenean beteaz eta nahi ez duenean ez. Publizitatearen **informazioa loteslea** da eta hori exijitu dezakegu. Horregatik komeni da kontratatutako produktuari edo zerbitzuari buruz izan dezakegun publikitatea gordetzea, batez ere diru asko balio duen produktua edo zerbitzua denean.

Dagoeneko ikusi dugu publizitate-mota batzuk batere pentsatu gabe behar ez ditugun produktuak erosteko pentsatuta daudela. Komeni da, beraz, beti geure buruari galdetzea ea produkturen bat erosteko beharra dugun edo ez, itxura erakargarria duen edo ez alde batera utzita. Horretarako, erosketak egitera joan aurretik benetan behar dugunarekin zerrenda bat egitea komeni da.

Baliteke gure postontzia publizitateko liburuxkez edo gutunez beteta ikustea gogaikarria gertatzea. Horrela izanez gero, bi neurri har ditzakegu:

- Postontzia liburuxkez beteta ikusi nahi ez badugu ipini dezakegu, besterik gabe, propaganda banatzen dutenei zuzendutako pegatina bat honelako esaldi batekin: “mesedez, ez sartu publizitaterik postontzi honetara” edo antzeko zerbaitekin.
- Gure izen-abizenak jarrita bidaltzen dizkiguten gutunak ekiditeko, **Espainiako Marketing Zuzena Elkarte**ko **Robinson zerrenda** izena eman dezakegu. Zerrenda horrek doan eta isilpean jasotzen ditu postaz publizitaterik jaso nahi ez duten pertsonen izen-abizenak eta helbideak. Zerrenda izena emateko aipatutako elkartera jo behar dugu eta datu hauek eman: izen-abizenak, helbidea eta NAN zenbakia. Horrekin gure datuak kendu egingo dituzte *Robinson zerrendarekin* lotuta dauden enpresetako igorpen zuzenetatik. Baina zoritxarrez sektoreko enpresa guztiak ez daude *Robinson zerrendarekin* elkartuta.

MIRARIZKO PRODUKTUAK

Ustez osasunari egiten dioten mesedea sekula frogatu ez duten produktuek eta zalan-tzazko erabilera duten produktuek publizitate engainagarria egiten dute. Ez da komeni mezu horiek aintzat hartzea, ezta zimurrak edo zelulitisa betiko desagertuko direla agintzen duten kosmetikoak ere.

Magnetoterapiako produktuak, imanen bitartez ustez denetariko gaixotasunak sendatzen dituztenak, ez dira inongo panazea. Horiek merkaturatzen dituzten hainbat enpresak demandak jaso dituzte, iragarritakoa ezin izan dutelako frogatu.

18.4.2. Erreklamatzeko

Iragarritakoarekin bat ez datorren produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu baldin badugu, lehen urratsa honako hau da: eskaini duena betetzeko **onez onean** eskatzea enpresari, froga daitekeen moduan. Publizitatea idatzizkoa bazen, iragarkiaren kopia bat gordetzea komeni da.

Horrelakoren batek eragindako edozein pertsona naturalek edo juridikok eta oro har, eskubide subjektiboa edo zilegizko interesa duen edonork eska diezaioke iragarkia jartzen duen enpresari publizitate ez-legezkoa **eteteko** edo bestela **zuzentzeko**. Publizitatea eteteko eskatuz gero, eskaera jaso eta hamabost egunen buruan, iragarleak publizitatea eteteko asmoa duela jakinaraziko dio eskatzaileari (frogatzeko moduan) eta eten egingo du. Zuzenketa egiteko eskatzen bada, eskaera jaso eta hiru egunen buruan, iragarkia jartzen duenak eskaera egin duenari zuzenketak egiteko edo ez egiteko asmoa jakinaraziko dio frogatzeko moduan.

Publizitatea egin duen enpresak behar bezalako erantzuna ematen ez duenean, gure herriko **Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoan** edo **kontsumitzaileen elkar-te** batean aholkua eta bitarteko-lana egiteko eskatu behar dugu. **Kontsumoko arbitrajea** egiteko ere eska dezakegu; iragarkia jarri duen enpresa libre da bide horretatik joateko edo ez.

Ez-legezko publizitatearen aurrean **auzibidera** jotzea erabaki dezakegu, gure kontura edo kontsumitzaile-elkarte baten bitartez. Erreklamazioa bideratzen bada, epaileak publizitatea behin-behinean etetea erabaki dezake. Epailearen prozedurak irauten duen artean, publizitatea jarri duenaren ardura da, hala eskatzen bazaio, frogak epailearen aurrera eramatea iragarkiaren edukia zehazki zein den erakusteko. Epaileak publizitatea betiko eteteko edo zuzentzeko erabakia har dezake.

Produktu, zerbitzu edo jardueraren bat arautzen duen arau espezifikoren bat hautsiz gero, gai horretan eskuduna den administraziora joko dugu. Administrazio horrek, zigor-espeditatea bideratu ondoren, araua hautsi duenari isuna ezar diezaioke.

Publizitatearen Autokontrolerako Elkartera ere jo dezakegu. Publizitatearen industriaren beraren erakunde horrek bere jardueran orientazio etikoa eta arduratsua bultzatzen du. Erreklamazioak aurkeztea doakoa da kontsumitzaileentzat eta elkarteentzat, idatziz egin behar dira eta erreklamazioa zein iragarkiri dagokion zehaztu. Eskaera ez da onartuko iragarkia egin zenetik hamabi hilabete baino gehiago igaro badira. Elkarte horren epaimahaiak ebazten ditu erreklamazioak, eta erabakiak lotesleak dira elkartearen bitartekaritzari atxikitako enpresentzat.

Informatizatutako artxiboetan dauden gure datuei buruzko informazioa izateko, horietan sartzeko, haiei zuzenketak egiteko edo haiek ezabatzeko eskubideak urratuz gero, **Datuak Babesteko Agentziara** jo dezakegu. Agentzia horrek eskumena du informatikari loturik egiten diren gehiegikerien erreklamazioak ikertzeko, eta legez dituzten betebeharrak betetzen ez dituzten artxiboen arduradunak zigor ditzake. Era berean, Agentziaren erregistroan dauden artxiboei buruzko informazioa eman diezaguke (esaterako, haien helburua zein den, arduraduna, zuzendaritza, aurreikusten diren lagapenak, etab.), baina ez dauzka artxibo bakoitzean erregistratutako datu pertsonalak.

Dena den, informazio gehiago lortu nahi badugu, honako hauen bulegoetara jo dezakegu: Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Bulegoetara, Konsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara (KIUB) edo Konsumitzaileen Elkarteetara.

Helbide erabilgarriak



KONTSUMO ETA INDUSTRIA SEGURTASUNeko ZUZENDARITZA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel. 945019923 / Faxe: 945019931
consumo@ej-gv.es

**KONTSUMOARI BURUZKO INFORMA-
ZIOA EMATEKO DOAKO TELEFONOA**
900600500

KONTSUMITZAILEARENTZAKO EUROPAKO ZENTROA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel. 945019948
Faxe: 945019947
cec@ej-gv.es

KONTSUMO ESKOLA

Vitoria-Gasteiz
Adriano VI, 20-1.
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel. 945016600 / Faxe: 945016601
a-kontsumo.eskola@ej-gv.es

Bilbao
Nicolas Alcorta, 2 - 48003 Bilbao
Tel: 944032220 / Faxe: 944032221
b-kontsumo.eskola@ej-gv.es

Donostia-San Sebastián
Zarategi Pasealekua, 82
20015 Donostia-San Sebastián
Tel: 943022590 / Faxe: 943022592
g-kontsumo.eskola@ej-gv.es

EUSKO JAURLARITZAKO SAILAK

LEHENDAKARITZA

Nafarroa, 2
01007 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945017900 / Faxe: 945017830

LEHENDAKARIORETZA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945018175

OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel 945018000 / Faxe: 945018175

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945018335-36
educauei@ej.gv.es

HERRIZAINGO SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945017000 / Faxe: 945017001

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA

Donostia,1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018293/12 / Faxe: 945018252

JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000
Faxe: 945019150

OSASUN SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945019301

KULTURA SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945019535

INGURUMEN ETA LURRALDE ANTOLAMENDU SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945019856
Hari Berdea: Tel: 900411111

ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAJETARAKO SAILA

Donostia,1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945016407

GARRAIO ETA HERRI LAN SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945019742

NEKAZARITZA, ARRANTZA ETA ELIKADURA SAILA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945018000 / Faxe: 945019937

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILEKO LURRALDE BULEGOAK

Araba
Samaniego, 2 - 01008 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945017770
e-araba@ej-gv.es

Bizkaia

Concha Jenerala, 23
48010 Bilbao
Tel: 944031410
e-bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoa

Easo, 10
20006 Donostia-San Sebastián
Tel: 943022505
e-gipuzkoa@ej-gv.es

KIUBak

ARABA

Vitoria-Gasteiz

San Bizente Aldapa, z/g
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945161240 / Faxe: 945161251
omic@Vitoria-Gasteiz.org

Kanpezuko Taldea

Gasteiz-Lizarra Errepidea, 7
01110 Campezo
Tel: 945405424 / Faxe: 945405472
ccampezo.blanca@ayto.ala

Añanako Taldea

Foru Enparantza, 11
01213 Erribera Beitia
Tel: 945355089 / Faxe: 945355053
omic-anana@kontsumo.net

Arabar Errioxako Taldea

Aldundiko Etorbidea, z/g
01300 Laguardia
Tel: 945621169 / Faxe: 945621065
omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Laudio

Herriko plaza, z/g
01400 Laudio
Tel: 944034848 / Faxe: 944034752
omic-lldio@kontsumo.net

GIPUZKOA

Donostia-San Sebastián

Prim 13, Behegaina
20006 Donostia-San Sebastián
Tel: 943458375 / Faxe: 943457104
udala_omic@donostia.org

Oarsoaldea

Olibet, 6 - 20100 Errenteria
Tel: 943510111 / Faxe: 943518404
omic-oarsoaldea@kontsumo.net

Hernani

Nafar kalea18, Viteri Kultur etxea
20120 Hernani
Tel: 943552610 / Faxe: 943555862
marian-o@hernani.net

Andoain

Gizarte zerbitzuak, Pio Baroja, 1B-2º
20140 Andoain
Tel: 943304343 / Faxe: 943304222
omic-andoain@kontsumo.net

Lasarte-Oria

Ganbo, 1 - 20160 Lasarte-Oria
Tel: 943361605 / Faxe: 943361605
omic-lasarte@kontsumo.net

Beasain

Martina Maiz, 3 - 20200 Beasain
Tel: 943886908 / Faxe: 943160604
omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Euskadi Enparantza 1. (Lazkaoko udaletxea) - 20210 Lazkao
Tel: 943805411 / Faxe: 943889858
omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nicolás Lecuona, 2 - 20240 Ordizia
Tel: 943881642 / Faxe: 943805615
omic-ordizia@kontsumo.net

Irun

Gizarte Ongizate arloa.
Urdanibia Plaza 6
20304 Irun
Tel: 943649262 / Faxa: 943631552
omic@irun.org

Tolosaldea Garatzen

Foru Enparantza, 1
20400 Tolosa
Tel.: 704201202
kontsumoa@tolosaldea.net

Aretxabaleta

Otalora, 1 - 20550 Artetxabaleta
Tel: 943711863 / Faxa: 943711864
omic-aretxabaleta@kontsumo.net

Eibar

Errebal 13, - 20600 Eibar
Tel: 943203843 / Faxa: 943708420
omic-eibar@kontsumo.net

Urola-Garaia

Iparragirre 11, behea - 20700 Urretxu
Tel: 943724279 / Faxa: 943726164
omic-urolagaraia@kontsumo.net

Azkoitia

Kale Nagusia, 60-62 - 20720 Azkoitia
Tel: 943857305 / Faxa: 943857305
omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1 - 20730 Azpeitia
Tel: 943157193 / Faxa: 943157201
omic-azpeitia@kontsumo.net

Elgoibar

Merkatu Plaza. Nafarroa Enparantza z/g
20870 Elgoibar
Tel: 943743088 / Faxa: 943743736
omic-elgoibar@kontsumo.net

BIZKAIA

Bilbao

Luis Briñas, 16 - 48013 Bilbao
Tel: 944204969 / Faxa: 944205066
omic@ayto.bilbao.net

Durangoko Merindadearen Amankomunazgoa

Askatasuna Etorbidea, 2 Lonja
48200 Durango
Tel: 946202707 / Faxa: 946202707
omic.mdurango@kontsumo.net

Ermua

Udal merkatuaren behealdea,
Diputazioa z/g - 48260 Ermua
Tel: 943174585 / Faxa: 943176290
omic-ermua@kontsumo.net

Lekeitio

Pascual Abaroa, 11 B - 48280 Lekeitio
Tel: 946844830 / Faxa: 946844934
kiub-lekeitio@kontsumo.net

Bermeo

Areilza, 4 - 48370 Bermeo
Tel: 946179160 / Faxa: 946179165
omic-bermeo@kontsumo.net

Etxebarri

Santa Ana, 1 - 48450 Etxebarri,
Tel: 944406724
omic-etxebarri@kontsumo.net

Ortuella

Maiatzaren Lehena Enparantza, z/g
48530 Ortuella
Tel: 946642331 / Faxa: 946642331
omic-ortuella@kontsumo.net

Muskiz-Forlan

PSantelices Industrialdea, B1 pabilioia
48550 Muskiz

Tel: 946706016 / Faxa: 946323014
omic-muskiz@kontsumo.net

Uribe-Kostako Mankomunitatea

Gatzarriñe, 2-4 - 48600 Sopelana
 Tel: 946762674 / Faxa: 946762872
omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Kanttoipe, s/n - 48700 Ondarroa
 Tel: 946833670 / Faxa: 946833667
omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

San Severino Enparantza, 1
 48800 Balmaseda
 Tel: 946802990 - Faxa: 946102053
KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Enkartazioetako Mankomunitatea

La Inmaculada, 15 - 48850 Zalla
 Tel: 946671852 / Faxa: 946391168
omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Dolores Ibarruri Pasealekua, z/g
 48901 Barakaldo
 Tel: 944180178 / Faxa: 944189298
omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

Portugaleteko Udala. Gizarte etxea, 4
 48920 Portugalete
 Tel: 944729254 / Faxa: 944729294
omic-portugalete@kontsumo.net

Erandio Altzaga

Irailaren 23a - 48950 Erandio
 Tel: 944890112 / Faxa: 944890144
omic-erandio@kontsumo.net

Erandio Astrabudua

Mezo, 20 - 48950 Erandio
 Tel: 944175105 / Faxa: 944175101
omic-astrabudua@kontsumo.net

Basauri

Agirre Lehendakaria, 57 - 48970 Basauri
 Tel: 944263486 / Faxa: 944261385
omic-basauri@kontsumo.net

Santurtzi

Murrieta Ibilbidea, 25 - 48980 Santurtzi
 Tel: 944614551 / Faxa: 944627131
omic-santurtzi@kontsumo.net

Getxo

Juan Bautista Zabala, 6 - 48991 Getxo
 Tel: 944660111 / Faxa: 944660222
omic-getxo@kontsumo.net

KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ERAKUNDEAK EKA-ECUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA

Araba

URKOA, URIBEKOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA
 Frantzia, 21-1. 3. bulegoa
 01002 Vitoria-Gasteiz
 Tel: 945283194 / Faxa: 945283194
urkoagasteiz@eka.org

Bizkaia

EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA
 Plaza Barria, 7-1.a esk
 Tel: 944168506 / Faxa: 944150050
ekainfo@eka.org

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Plaza Barria, 7-1. esk
 48005 Bilbao
 Tel: 944168506 / Faxa: 944150050
urkoabilbao@eka.org

**URKOA, URIBE-KOSTAKO
ERABILTZAILIEN ETA
KONTSUMITZAILIEN ELKARTEA**

Amezti, 6-1. 8. bulegoa
Tel: 944912233 / Faxa: 944912233
urkoa@eka.org

**EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO
KONTSUMITZAILIEN ETA
ERABILTZAILIEN ANTOLAKETA**

Aldapa, 3 Behea - 48910 Leioa
Tel: 944639633

Gipuzkoa

**EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO
KONTSUMITZAILIEN ETA
ERABILTZAILIEN ANTOLAKETA**

Boulevard, 25 Behea 8. bulegoa
20005 Donostia-San Sebastián
Tel: 943423993 / Faxa: 943423993
urkoadonostia@eka.org

**ACUBI, BIDASAKO
KONTSUMITZAILIEN ETA
ERABILTZAILIEN ELKARTEA**

Kasino zaharra - Jubilatuen egoitza
20280 Hondarribia
Tel: 943640488 / Faxa: 943635067
acubi@kontsumo.net

**ACUBI, BIDASAKO
KONTSUMITZAILIEN ETA
ERABILTZAILIEN ELKARTEA**

Foruak, 2 - 2. esk - 20302 Irun
Tel: 943632194 / Faxa: 943635067
acubi@kontsumo.net

**EUSKAL HERRIKO KONTSUMI-
TZAILIEN BATASUNA**

ARABA

**EUSKAL HERRIKO KONTSUMI-
TZAILIEN BATASUNA**

Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945264722 / Faxa: 945264799
uce@kontsumo.net

**ARABAKO KONTSUMITZAILIEN
ELKARTE PROBINTZIALA**

Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945264722 / Faxa: 945264799
uce-vitoria@kontsumo.net

BIZKAIA

**BIZKAIKO KONTSUMITZAILIEN
ELKARTE PROBINTZIALA**

Hurtado de Amezaga, 27-11. 5. bulegoa
48008 Bilbao
Tel: 944215559 / Faxa: 944215251
uce-bizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILIEN
BATASUNA -DONOSTIA**

Txurruka, 7-3. C
20004 Donostia
Tel: 943431124
Faxa: 943426938
uce-donostia@kontsumo.net

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILIEN
BATASUNA -EIBAR**

Untzaga Plaza, z/g (taxien geltokiaren ondoan)
20600 Eibar
Tel: 943201987
Faxa: 943208762
uce-eibar@kontsumo.net

**EUSKADIKO KONTSUMITZAI-
LIEN ELKARGOA**

ARABA

**AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILIEN
ELKARTEA**

Aiala Kantzilerra, 11-1. esk. B bulegoa
01004 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945251708
ake@kontsumo.net

BIZKAIA

BKEE-ACUB, BASAURIKO KONTSUMITZAILIEN ETA ERABILTZAILIEN ELKARTEA

Debarroa, 4-13 A - 48970 Basauri
Tel: 944407004 / Faxe: 944407004
bkee@kontsumo.net

ASKOFA, EUSKADIKO KONTSUMOAREN ORIENTAZIORAKO FAMILIA ELKARTEA

Tellaetxe Margolaria, 13 behe
48015 Bilbao
Tel: 944752239 / Faxe: 944752239
ascofa@kontsumo.net

BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILIEN ELKARTEA

Juan de Ajuriaguerra, 9-7.a
48009 Bilbao
Tel: 944246420 / Faxe: 944246420
eke@arrakis.es

EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILIEN ELKARGOA

Juan de Ajuriaguerra, 9-7.a- 48009 Bilbao
Tel: 944246420 / Faxe: 944246420
eke@arrakis.es

ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO ETXEKO-ANDRE ETA ERABILTZAILIEN ELKARTE PROBINTZIALA

Jardinetza 5-1. - 48005 Bilbao
Tel: 944153874 / Faxe: 944154917
etxecko-andre@kontsumo.net

ARANZAZU, GIPUZKOAKO ETXEKO-ANDRE ETA FAMILIA KONTSUMOAREN ELKARTE PROBINTZIALA

Ramón y Cajal, 4-behea
20002 Donostia-San Sebastián
Tel: 943277594 / Faxe: 943277594
aranzazu@kontsumo.net

ASEGURU KONTSUMITZAILIEN ELKARTEA ARABA

ASKEL

San Prudentzio, 23-1.
01005 Vitoria-Gasteiz
Tel: 902361331 / Faxe: 902361331
askel@askel.org

BIZKAIA

ASKEL

Plaza Biribila, 3-3. A - 48001 Bilbao
Tel.: 902361331
Faxe: 902361331
askel@askel.org

GIPUZKOA

ASKEL

Segundo Izpizua, 37 behe
20001 Donostia-San Sebastián
Tel.: 902361331
Faxe: 902361331
askel@askel.org

KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK

EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEA

Donostia, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945019936
945019956
Faxe: 945019997
junta-arbitral@ej-gv.es

VITORIA-GASTEIZKO KONTSUMOKO UDAL ARBITRAJE BATZORDEA

San Bizente Aldapa, z/g
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945161670 / Faxe: 945161251
junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org

PUBLIZITATEA

DATUAK BABESTEKO EUROPAKO AGENTZIA

Sagasti, 22 - 28004 Madrid
Tel: 901100099 / Faxe: 914455699
ciudadano@agpd.es

ROBINSON ZERRENDA. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MARKETING DIRECTO

Diagonal Ibbibidea ,437- 5. 1.
08036 Barcelona
Tel: 932404070 / Faxe: 932012988
fecemd@fecemd.org

ASOCIACIÓN DE AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Conde de Peñalver, 52-1. C-D
Madrid
Tel: 913096637
Faxe: 914029824
www.autocontrol.es

ELIKADURA

ELIKADURA SEGURTASUNERAKO AGENTZIA (AESA)

Alcalá, 56 - 28071 Madrid
Faxe: 91338375
comunicacionAesa@msc.es

ENERGIA

ENERGIAREN BATZORDE NAZIONALA

Kanpoko Harremanetarako Zuzendaritza
Marqués de Duero, 4 - 28001 Madrid
Tel: 914329600 / Faxe: 915776217
dre@cne.es

TELEKOMUNIKAZIOAK

TELEKOMUNIKAZIO ETA INFORMAZIO GIZARTERAKO ESTATUKO IDAZKARITZA

Telekomunikazioko zerbitzuei buruzko erreklamazioak
Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid
Faxe: 913462323
Informazio gizartearen zerbitzu eta merkataritza elektronikoaren legeari buruzko kontsultak
Tel: 902446006
www.setsi.mcyt.es

GARRAIOAK

ARABAKO GARRAIO ARBITRAJE BATZORDEA

Probintzia Plaza, 4 behe barrua
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945181857
Faxe: 181905
cjimenez@alava.net

EUSKAL HERRIKO GARRAIOKO ARBITRAJE BATZORDEA

Gran Vía, 50-7.- 48011 Bilbao
Tel: 944509404
Faxe: 944423719

SUSTAPEN MINISTERIOKO ERAKUNDEAK

ESPAINIAKO AIREPORTUAK ETA AIREZKO NABIGAZIOA. (AENA)

Peonias, 2 - 28042 Madrid
Tel: 902404704

ABIAZIO ZIBILEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA

Erabiltzaileekiko harremanetarako zerbitzua
Paseo de la Castellana, 67
28071 Madrid
Tel: 915978321 / 915977231
Faxe: 915978300 / 915978643
pasajeros.aereo@inform.es

MERKATARITZA-ITSASKETAKO IDAZKARITZA NAGUSIA

Itsas trafiko, segurtasun eta kutsaduraren zuzendariordetza Nagusia
Ruiz de Alarcón, 1 - 28014 Madrid
Tel: 915979270
Faxa: 915979287

FORU ALDUNDIAK

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Garraio eta Herri Lan Saila. Garraio Zerbitzua
Probintzia plaza, 6 behe barrua
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel: 945181818 / Faxa: 945181905

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Garraio Saila
Garraio Zuzendaritza Nagusia
Iparragirre, 21 - 48009 Bilbao
Tel: 944068000 / Faxa: 944066902
dg.transportes@bizkaia.net

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Lur eta garraio zuzendaritza Nagusia
Julio Caro Baroja, 2
20018 Donostia - San Sebastian
Tel: 943112014
Faxa: 943112119
insausti@gipuzkoa.net

BANKU ZERBITZUEN BEZEROAK BABESTEKO KOMISARIOA

ADICAE, Banku, Aurrezki kutxa eta aseguru en erabiltzaileen elkarte
Diputación, 4 bis 5. B - 48009 Bilbao
Tel: 944236896
Faxa: 944235173
adicae.bilbao@euskalnet.net

AUSBANC, Banku Zerbitzuen erabiltzaileen elkarte
Villarías, 10-6, 608 bulegoa - 48001 Bilbao
Tel: 944235578 / Faxa: 944245351
bilbao@ausbanc.com

ESPAINIAKO BANKUA

Erreklamazio zerbitzua
Alcalá, 48 - 28014 Madrid
Tel: 913385068 / 913385851
www.bde.es/servicio/servicio.htm

INBERTSOREA BABESTEKO KOMISARIOA

CNMV, Balore Merkatuko Komisio Nazionala
Erreklamazio zerbitzua
Paseo de la Castellana, 15-2.
28046 Madrid
www.cnmv.es/index.htm

ASEGURATUA ETA PENSIO PLANEN PARTAIDEAK BABESTEKO KOMISARIOA

**ASEGURU ETA PENSIO-FONDOEN
ZUZENDARITZA NAGUSIA**
Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid
Tel: 913397000 / Faxa: 913397124
www.dgdfp.mineco.es

Erreklamazio zerbitzua
Tel: 913397000 / Faxa: 913397124
Aseguratua eta pensio planen partaideak babesteko komisarioa:
902197936

INC, KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA

Principe de Vergara, 54 - 28006 Madrid
Tel: 915758029 / Faxa: 918224543