



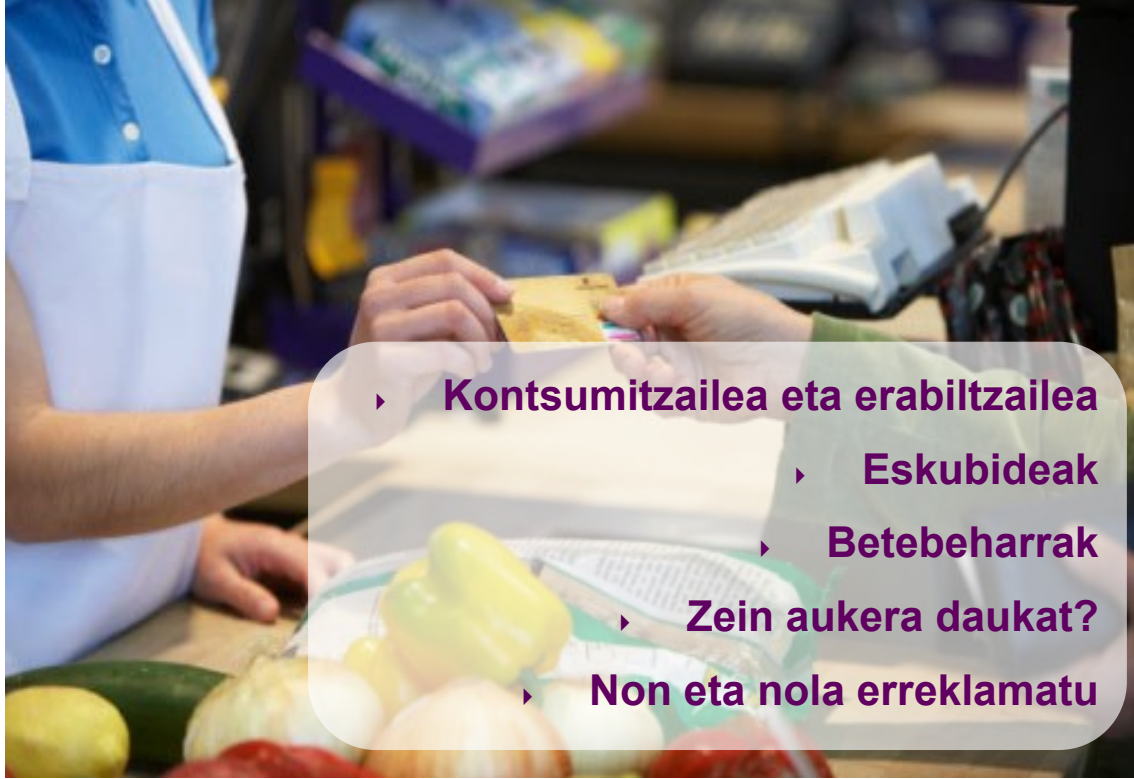
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak

Kontsumoko Prestakuntza Adinekoentzat

- 
- ▶ **Kontsumitzailea eta erabiltzailea**
 - ▶ **Eskubideak**
 - ▶ **Betebeharrak**
 - ▶ **Zein aukera daukat?**
 - ▶ **Non eta nola erreklamatu**

Kontsumitzailea eta erabiltzailea


Kontsumitzailea edo erabiltzailea zara...

...edozein nazionalitate edo bizileku izanik, ondasun higigarriak edo higiezinak, produktuak edo zerbitzuak azken hartzaile gisa eskuratu, erabili edo baliatzen dituzunean, baldin eta produktu edo zerbitzuon hornitzailea enpresa bat, profesional bat edota Administrazioa bera, zuzenbide pribatuko erregimenean arituta, bada. Adibideak:

- ... Erabilera partikularrerako argazki makina erosten duzunean.
- ... Zure etxebizitzarako telefonia zerbitzu bat kontratatzen duzunean.

Eskubideak

Kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan honako oinarriko eskubideak dituzu:

- Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura jartzen diren produktuek eta zerbitzuak ez dute **osasunerako edo segurtasunerako** arriskutsuak izan behar.
- Eragiketa komertzialean (produktua erostean edo zerbitzua kontratatzean) zenbait legezko **interes, ekonomiko eta sozial** errespetatzen diren eskubidea. Adibidez: Neurritz kanpoko klausulak edo asmo onaren kontrakoak kentzea. 
- **Babes juridiko** eraginkorra, kalteak konpontzera eta kalte-galeren ordainera bideratua.
- Eskura jartzen zaizkizun ondasunen eta zerbitzuen oinarriko ezaugarriei buruzko **informazio egiazkoa**, osoa, objektiboa eta ulergarria jasotzeko eskubidea. Hala, produktuen artean aukera kontzientea eta arrazionala egiteko eta produktua seguru eta egokiro erabiltzeko moduan izango zara.
- Kontsumo-arloko gaietan **hezkontza eta trebakuntza** jasotzeko eskubidea.
- Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa **euskaraz eta gaztelaniaz** jasotzea. Euskadiko enpresa eta establezimenduekin dituzten harremanetan, euskara nahiz gaztelania erabiltzeko eskubidea.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan **bidezordezkaturik** izateko eskubidea.

Betebeharrak

- **Konparatu** eta aukeratu zure beharrei gaitasunari gehien egokitzen zaiona.
- Ez fidatu publizitate-eskaintza oso abantailatsuez.
Eskatu eta **gorde aurrekontua, faktura, kontratua...** Hori guztia froga gisa erabili ahal izango dugu gatazkaren bat sortzen bada.
- **Irakurri** arretaz **kontratuaren baldintza** guztiak (baita letra txikia ere). Ulertzen ez duzun zerbait badago, galdetu, eta **ez sinatu guztiz ulertzen ez duzun ezer**.
- **Irakurri** produktuarekin batera datozen **etiketa eta jarraibideak**, eta jarraitu haiek diotenari.
- Eskuratutako produktua dendan edo laguntza teknikoko zerbitzuan utzi behar duzun bakoitzean, eskatu eta **gorde gordailu-ordezlagiria**.
- **Bete** kontratu bat sinatzean zure gain hartu dituzun **obligazioak**.



Zein aukera daukat?

Kontsumitzaileak 4 ekimen ditu eskura **bere eskubideen eraginkortasuna lortzeko**:

- **Kontsulta:** Kontsumoko erakunde bati eska diezaiokezun informazioa, kontsumitzaile eta erabiltzaile izateagatik dituzun eskubideei eta betebeharrei buruzko zalantzak argitzeko .
- **Erreklamazioa:** Kontsumitzaile izateagatik, zure eskubideak urratu, eta, horrenbestez, kalte egin dizula uste duzun gertaera baten edo batzuen berri enpresa edo establezimendu bati edo Administrazioari emateko komunikazioa.
- **Kexa:** Merkataritzako enpresa edo establezimenduari bidal diezaiokezun komunikazioa, erositako produktuarekin edo jasotako zerbitzuarekin gustura ez zaudela adierazteko.
- **Salaketa:** Administrazioari gertakari bat kontsumoaren alorreko administrazioiko arau-hauste bat izan daitekeela adierazteko egintza.

Non eta nola erreklamatu

Erreklamazio bat egin aurretik, jo enpresa edo zerbitzu-emailearengana eta saiatu adiskidantzazko **AKORDIO BATE**ra iristen.

Erantzunarekin ados ez bazaude, eskatu erreklamazio orria arazoa sortu den enpresan edo dendan eta eraman dagokion kontsumo-erakundera.

- ▶ **KontsumoBIDE**ren lurralde-zerbitzuetara (dagokiona): Araba, Bizkaia edo Gipuzkoa.
- ▶ Zure bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegora (**KIUB**).

Erreklamazioa kontsumoko erakundean aurkeztu, eta **bitartekaritzaren** bidez akordiorik lortzen **ez** bada, **KONTSUMOKO ARBITRAJE-SISTEMA**ra jo dezakezu.

Kontsumoko Arbitraje-Sistema kontsumoko gatazkak konpontzeko **judizioz kanpoko** bide bat da, **azkarra** eta **doakoa**. **Borondatekoa** eta **loteslea** da.



Beste aukera bat **AUZITEGIETARA jotzea** da. Erreklamaturako zenbatekoa **2.000 euro** baino gutxiago bada, zure izenean aurkez dezakezu **ahozko epaiketarako** eskaera, eta **ez duzu abokatu eta prokuradore beharrik**.



Informazio gehiago:
www.kontsumobide.eus