



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

**KONTSUMOBIDEKO PRESTAKUNTZA ETA
INFORMAZIOKO 3 ZENTROEN ERABILTZAILAILEEN
KONTSUMOKO OINARRIZKO NOZIOEI
BURUZKO EZAGUTZA**

2013ko otsaila - apirila



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

GALDEKETAREN TXOSTENAREN AURKIBIDEA

- Sarrera.
- Datu-bilketa.
- Galderak:
 1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?
 2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?
 3. Zein egoeratan zara kontsumitzailea?
 4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?
 5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:
 6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?
 7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?
 8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?
 9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?
- Amaierako ondorioak.
- Hobetzeko elementuak.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

SARRERA

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, bere Kontsumoko Prestakuntza eta Informazioko Zentroen bitartez, **2013ko otsailetik apirilera** bitartean galdeketa bat jarri du abian zentro horien erabiltzaileen artean, **KONTSUMOKO OINARRIZKO NOZIOEI** buruzko **EZAGUTZA MAILA** jakiteko.

Galdeketaren emaitzak lagungarriak izan daitezke herritarren prestakuntza- eta informazio-premiak definitzeko eta Kontsumobidetik horiei aurre egin ahal izateko.



DATU BILKETA

Datuak biltzeko prozesua 9 galderako galde-sorta baten bitartez egin zen. Lagina [Kontsumobideko hiru prestakuntza-zentroetako \(Donostia, Bilbo eta Gasteiz\)](#) 317 erabiltzailerekin egin da.

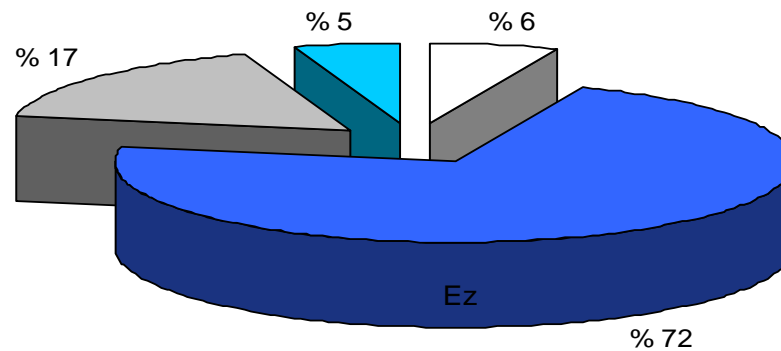
18 urtetik behera	→	61 gizon	67 emakume
18 - 25 urte	→	13 gizon	36 emakume
26 - 40 urte	→	30 gizon	40 emakume
41 - 50 urte	→	13 gizon	29 emakume
50 urtetik gora	→	12 gizon	16 emakume

Datuak 2013ko otsailetik apirilera bitartean bildu ziren. Bildu eta aztertutako datuen arabera egin da txosten hau.



1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?

EMAITZA ORKORRA



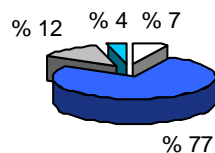
- Ez da beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago
- Bermeak irauten duen bitartean
- Urte 1 etxetresna elektrikoaren kasuan eta 6 hilabete gainerako produktuen kasuan
- ED/EE



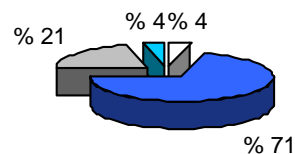
1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

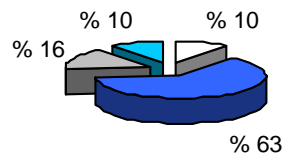
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



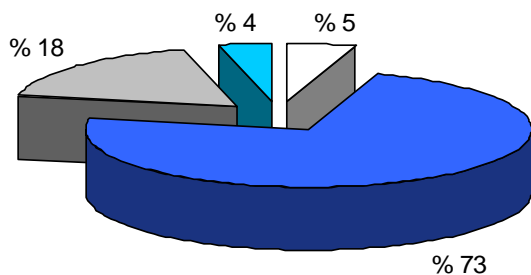
- Ez da beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago
- Bermeak irauten duen bitartean
- Urte 1 etxetresna elektrikoaren kasuan eta 6 hilabete gainerako produktuen kasuan
- ED/EE



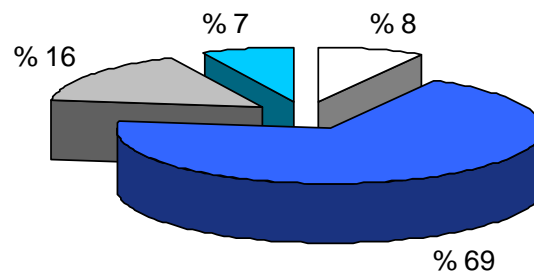
1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?

EMAITZA SEXUEN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

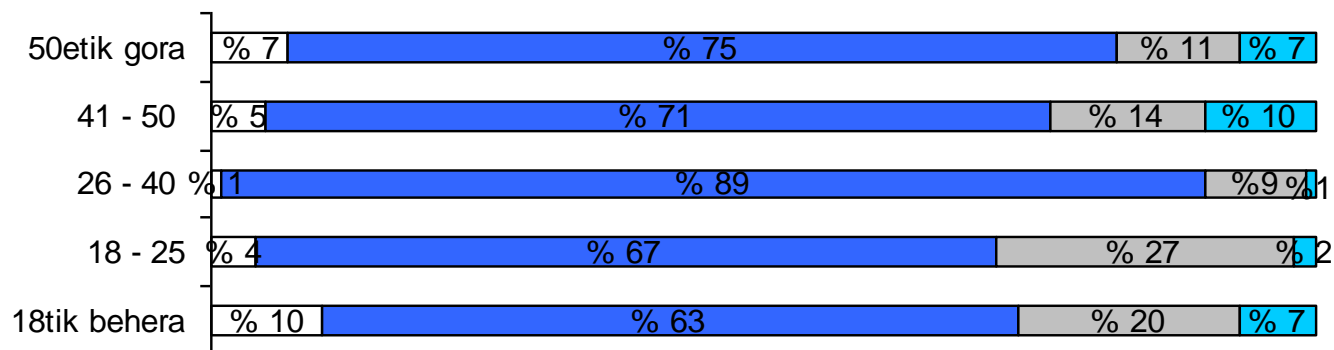


- Ez da beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago
- Bermeak irauten duen bitartean
- Urte 1 etxetresna elektrikoaren kasuan eta 6 hilabete gainerako produktuen kasuan
- ED/EE



1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?

EMAITZA ADINEN ARABERA



- Ez da beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago
- Bermeak irauten duen bitartean
- Urte 1 etxetresna elektrikoaren kasuan eta 6 hilabete gainerako produktuen kasuan
- ED /EE



1. Zenbat denboraz gorde behar da tiketa edo faktura?

ONDORIOAK

OROKORRA

Inkestatu diren pertsonen $\frac{3}{4}$ inguruk (% 72) adierazi dute, zuzen gainera, tiketa edo faktura gorde behar dela bermeak irauten duen bitartean. Beste % 17k produktu motaren arabera bereizketa egiten dute. Eta % 6k adierazten dute ez dela beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago.

LURRALDEEN ARABERA

Gipuzkoan % 63k, eta Araban % 71k, zuzen erantzun dute, tiketa bermeak irauten duen bitartean gorde behar dela aukeratu baitute, eta Bizkaian % 77k.

SEXUAREN ARABERA

Inkestatatu diren emakumeen % 73k adierazten dute, zuzen gainera, erosketa-tiketa bermeak irauten duen bitartean gorde behar dela. Inkestatutako gizonen kasuan, % 69 dira iritzi horrekin bat datozenak.

ADINAREN ARABERA

Diferentziarik nabarmenenak 18 urtetik beherakoen eta 26-40 adin-tartean dauden pertsonen artean ikus daitezke. Lehenengoen % 63k eta bigarrenen % 89k aukeratu dute erantzun zuzena, bermeak irauten duen bitartean gorde behar dela esan baitute. Eta % 10ek eta % 1ek, hurrenez hurren, erantzun dute ez dela beharrezkoa gordetzea produktua egoera onean badago.

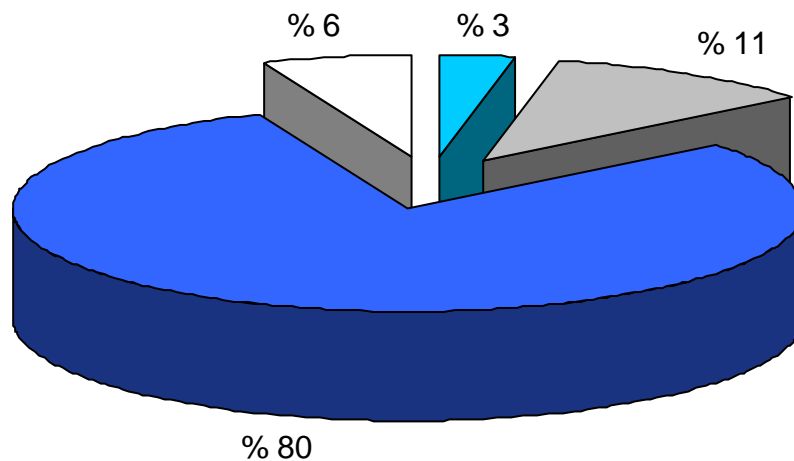


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?

EMAITZA OROKORRA



■ 6 hilabete

■ 2 urte

■ Produktuaren arabera

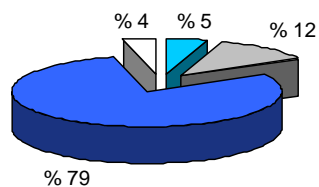
□ ED/EE



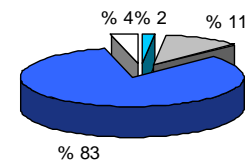
2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

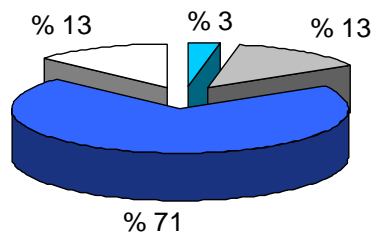
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



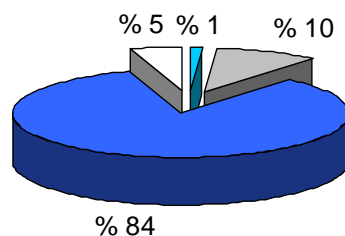
- 6 hilabete
- 2 urte
- Produktuaren arabera
- ED/EE



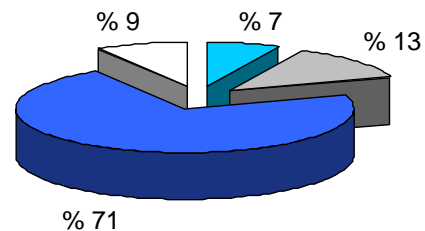
2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

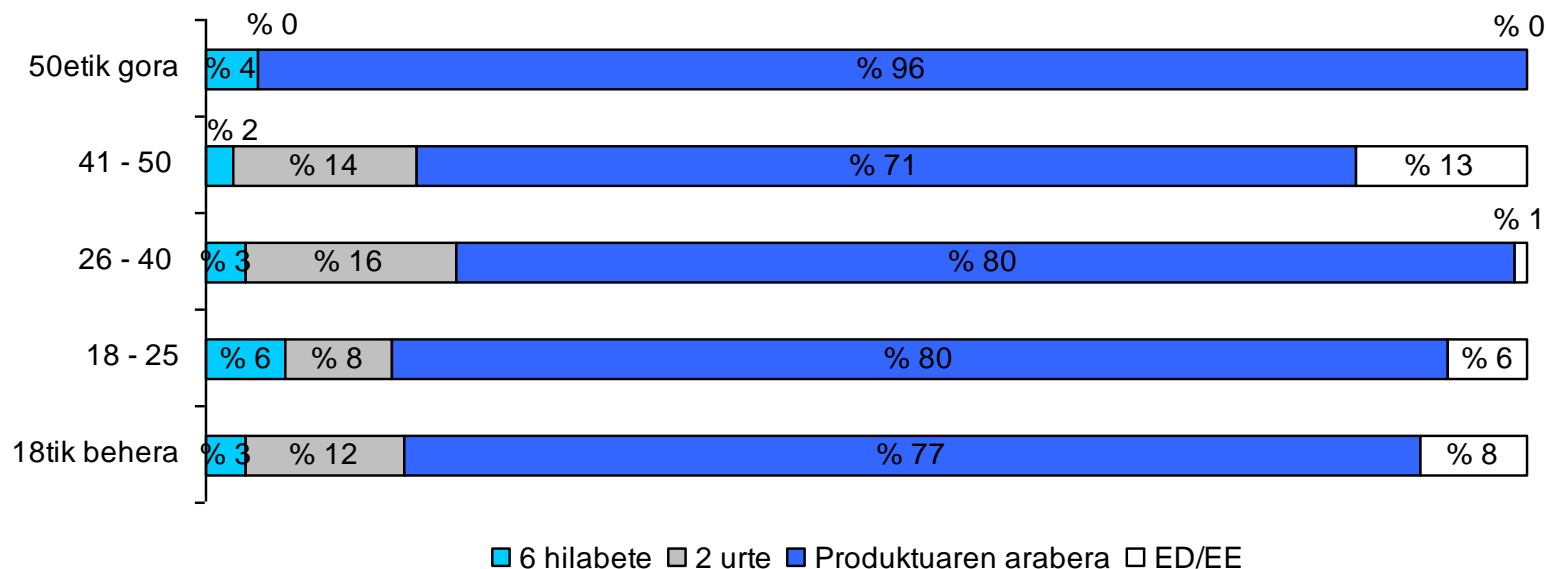


- 6 hilabete
- 2 urte
- Produktuaren arabera
- ED/EE



2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?

EMAITZA ADINAREN ARABERA





2. Zenbateko bermealdia dute produktuek?

ONDORIOAK

OROKORRA

Inkestatu diren pertsonen % 80k uste dute bermealdia produktuaren araberakoa dela. % 11k uste dute 2 urte direla (erantzun zuzena).

LURRALDEEN ARABERA

Hiru lurraldeetan erantzun nagusia bat dator: bermealdia produktuaren araberakoa da (Gipuzkoa % 71, Araba % 83, Bizkaia % 79). % 11k Araban, % 12ak Bizkaian eta % 13ak Gipuzkoan uste dute, zuzen gainera, produktuen bermealdia 2 urte direla.

SEXUAREN ARABERA

Inkestatu diren gizonen % 13k eta emakumeen % 10ek uste dute produktuen bermealdia 2 urte direla (erantzun zuzena).

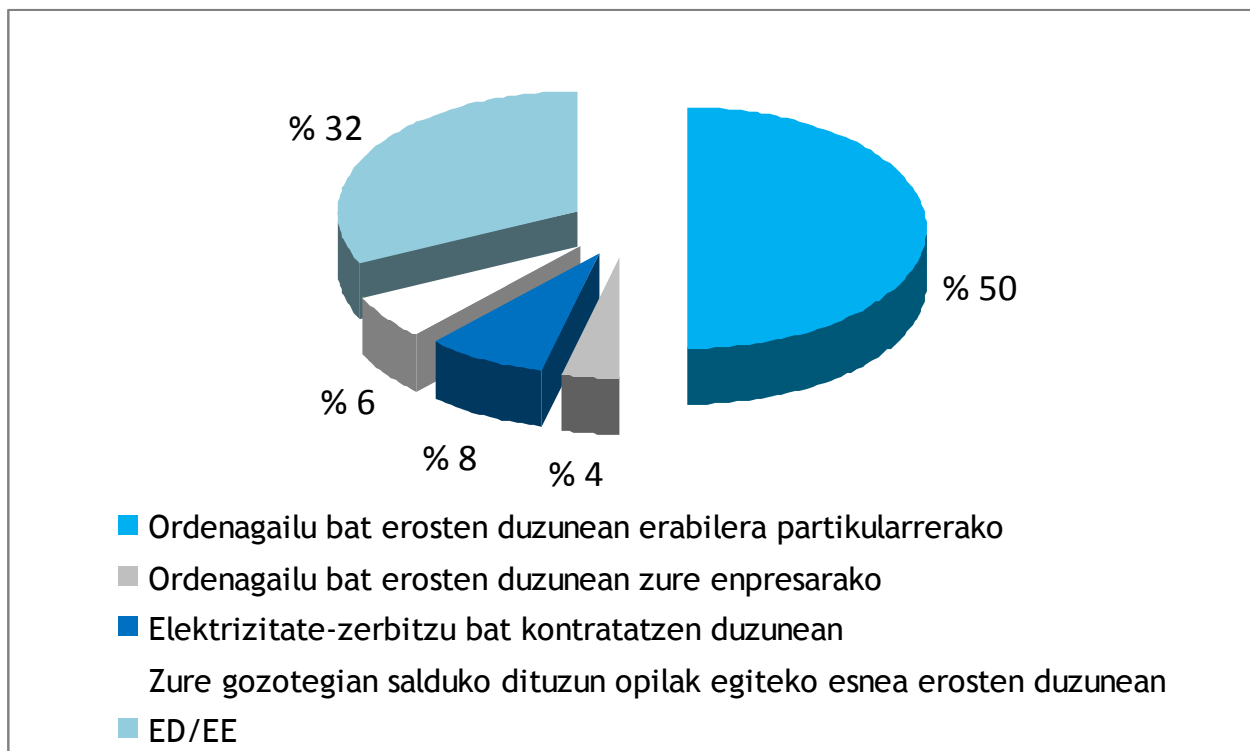
ADINAREN ARABERA

Inkestatu diren 26 eta 40 urte bitarteko pertsonen % 16k zuzen erantzun dute, produktuen bermealdia 2 urte direla. 50 urtetik gorako pertsona bakar batek ere ez du markatu erantzun zuzena; izan ere, % 96k uste dute produktuaren araberakoa dela.



3. Zein egoeratan zara kontsumitzaile?

EMAITZA OROKORRA

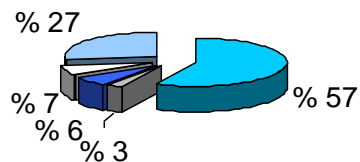




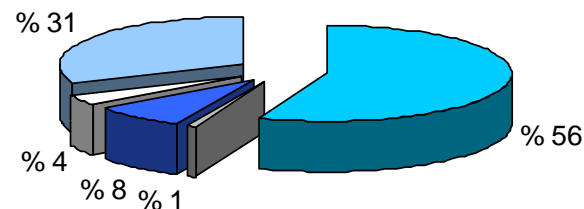
3. Zein egoeratan zara kontsumitzaile?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

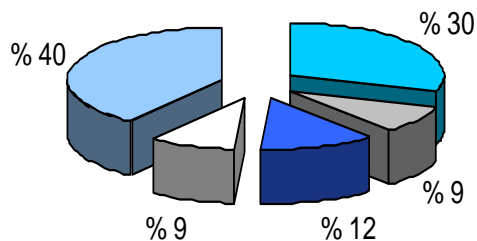
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



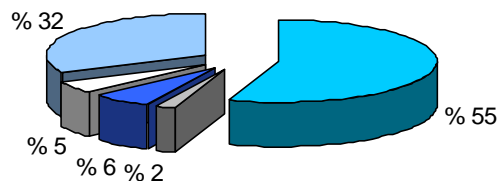
- Ordenagailu bat erosten duzunean erabilera partikularrerako
- Ordenagailu bat erosten duzunean erabilera zure enpresarako
- Elektrizitate-zerbitzu bat kontratatzen duzunean
- Zure gozotegian salduko dituzun opilak egiteko esnea erosten duzunean
- ED/EE



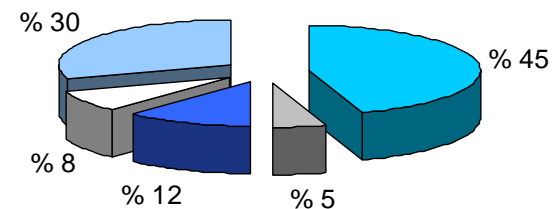
3. Zein egoeratan zara kontsumitzaile?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

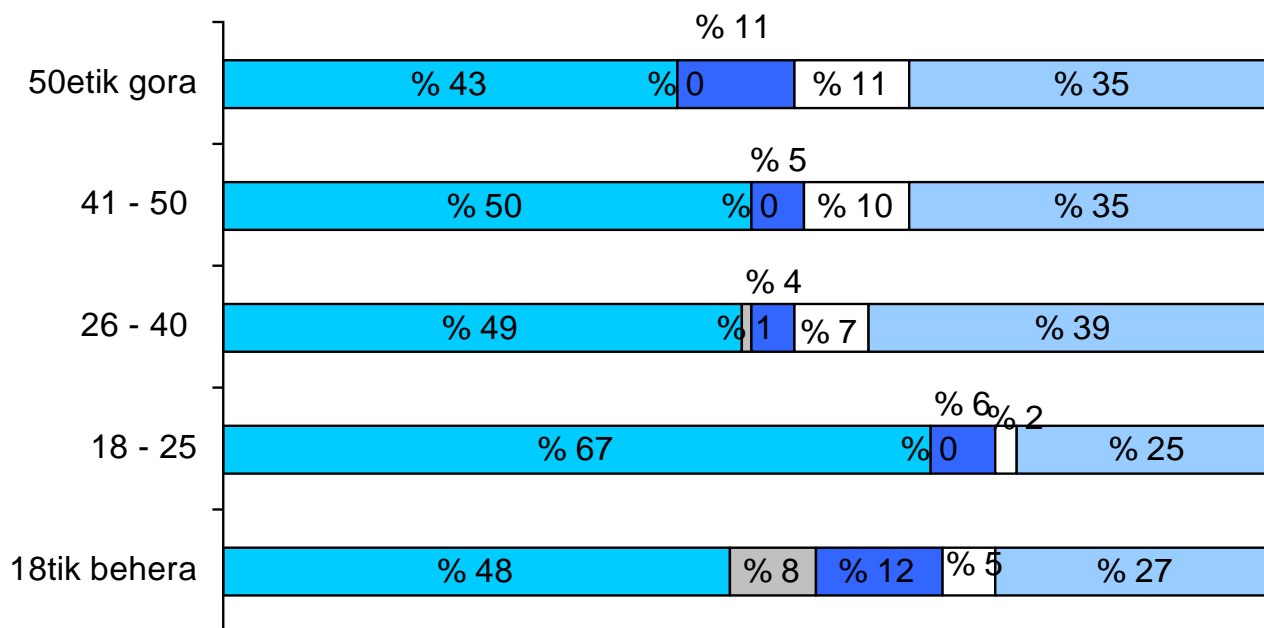


- Orderagailu bat erosten duzunean erabilera partikularrerako
- Orderagailu bat erosten duzunean erabilera zure enpresarako
- Elektrizitate-zerbitzu bat kontratatzen duzunean
- Zure gozotegian salduko dituzun opilak egiteko esnea erosten duzunean
- ED/EE



3. Zein egoeratan zara kontsumitzaile?

EMAITZA ADINAREN ARABERA



- Ordenagailu bat erosten duzunean erabilera partikularrerako
- Ordenagailu bat erosten duzunean zure enpresarako
- Elektrizitate-zerbitzu bat kontratatzen duzunean
- Zure gozotegian salduko dituzun opilak egiteko esnea erosten duzunean
- ED/EE



3. Zein egoeratan zara kontsumitzaile?

ONDORIOAK

OROKORRA

Inkestatu diren pertsonen erdiak (% 51) adierazi dute, zuzen gainera, kontsumitzailea ordenadore bat erabilera partikularrerako erosten duena dela. Elektrizitate-zerbitzu bat kontratatzen duen pertsona aipatzen duen erantzuna (inkestatu diren pertsonen % 8) ezin da zuzen bezala eman, erantzun horrek erabiltzailea aipatzen duelako.

LURRALDEEN ARABERA

Arabian eta Bizkaian, inkestatu diren pertsonen erdiak baino gehiagok zuzen erantzun dute (Arabian % 56 eta Bizkaian % 57). Gipuzkoaren kasuan, ehuneko hori % 30 da.

SEXUAREN ARABERA

Emakumeen % 55ek eta gizonen % 45ek zuzen erantzun dute.

ADINAREN ARABERA

Inkestatu diren 18 eta 25 urte bitarteko pertsonen % 67k adierazi dute kontsumitzailea dela ordenagailu bat erabilera partikularrerako erosten duena. Adin-tarte desberdinetan zuzen erantzun dutenen artean ehuneko handiena da hori.

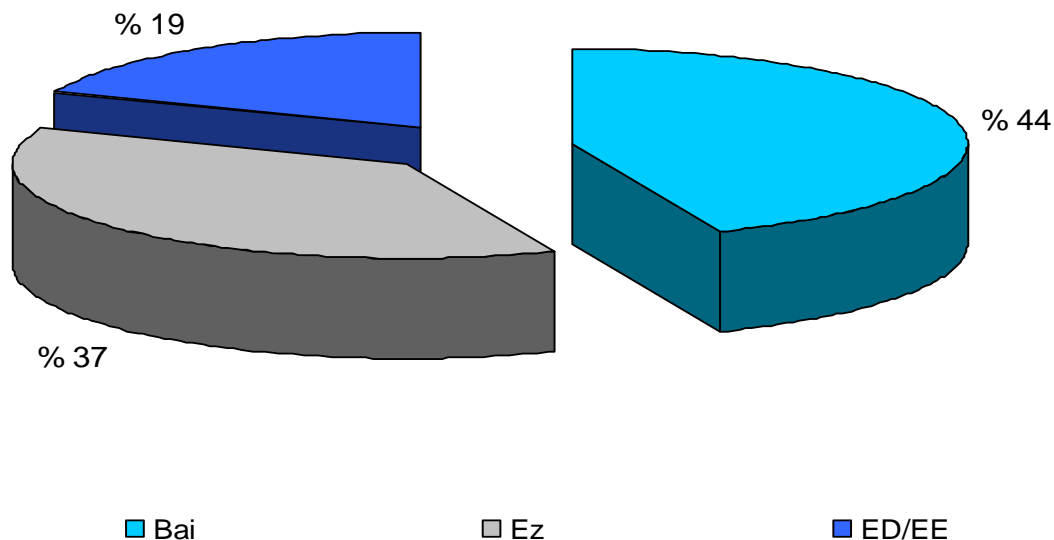


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?

EMAITZA OROKORRA

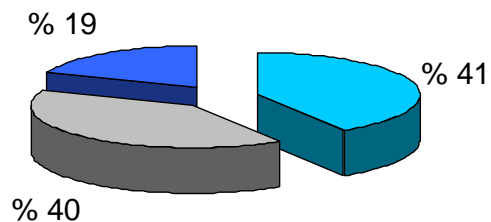




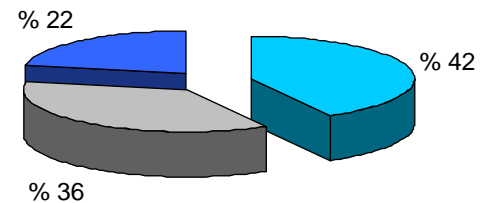
4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

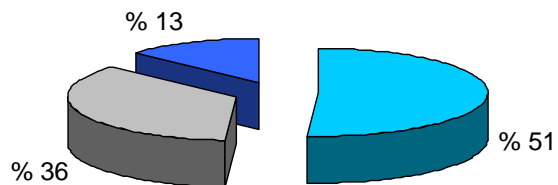
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



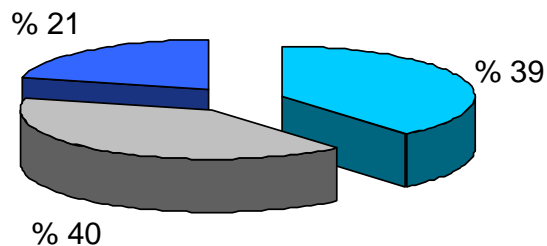
- Bai
- Ez
- ED/EE



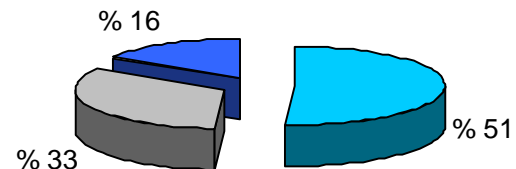
4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

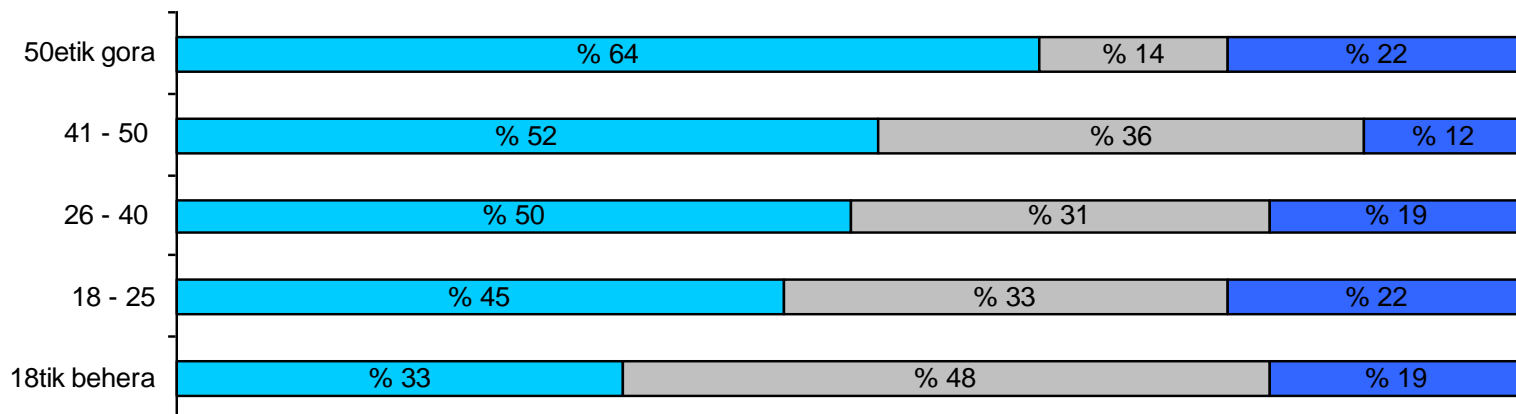


- Bai
- Ez
- ED/EE



4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?

EMAITZA ADINAREN ARABERA



- Bai
- Ez
- ED/EE



4. Ba al dakizkizu kontsumitzaile gisa dituzun eskubideak?

ONDORIOAK

OROKORRA

Inkestatu diren pertsonen erdiak gutxi gorabehera (% 44) adierazi dute badakizkitela kontsumitzaile gisa dituzten eskubideak.

LURRALDEEN ARABERA

Gipuzkoan dago beren eskubideak dakizkiten pertsona kopururik handiena (Gipuzkoa % 51, Araba % 42, Bizkaia % 41).

SEXUAREN ARABERA

Inkestatu diren gizonen % 51k adierazi dute badakizkitela kontsumitzaile gisa dituzten eskubideak, eta emakumeen kasuan % 39 dira.

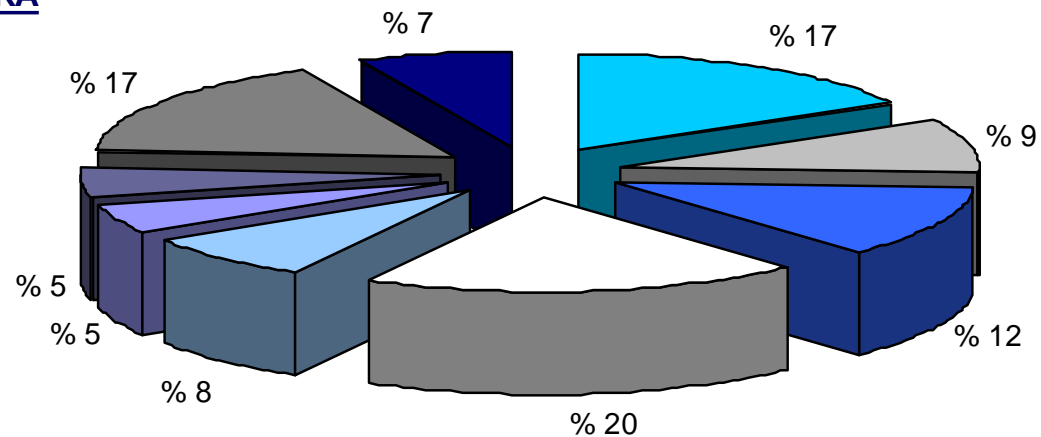
ADINAREN ARABERA

Adin handieneko eta txikieneko tarteen artean diferentzia dago. Inkestatu diren 50 urtetik gorakoen % 64k adierazi dute beren eskubideak badakizkitela, eta 18 urtetik beherakoen kasuan ehuneko hori ez da iristen inkestatu diren pertsonen erdira (% 33).



5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:

EMAITZA OROKORRA



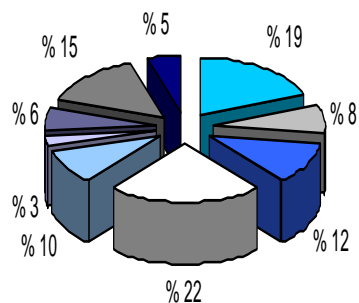
- Osasunari eta segurtasunari lotutako eskubideak
- Interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea
- Babes juridikorako eta kalte-konponketarako eskubidea
- Informaziorako eskubidea
- Hezkuntzarako eta kontsumo alorreko prestakuntzarako eskubidea
- Ordezkaritza, kontsulta eta parte-hartzerako eskubidea
- Hizkuntza-eskubideak
- Aurreko guztiak
- ED/EE



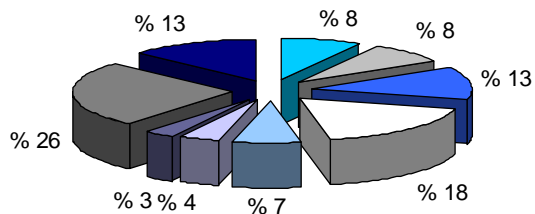
5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

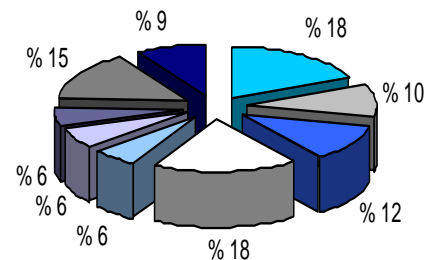
BIZKAIA



GIPUZKOA



ARABA



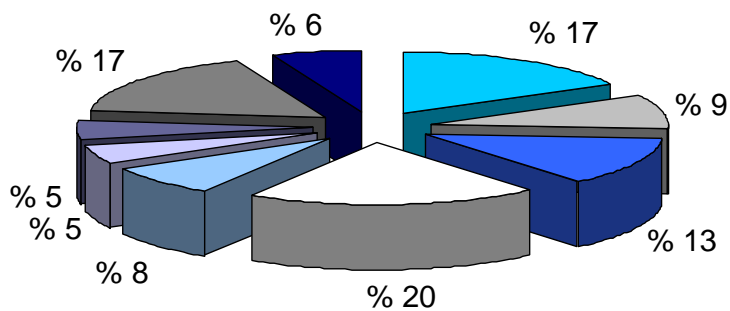
- Osasunari eta segurtasunari lotutako eskubideak
- Interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea
- Babes juridikorako eta kalte-ordainketarako eskubidea
- Informaziorako eskubidea
- Hezkuntzarako eta kontsumo alorreko prestakuntzarako eskubidea
- Ordezkaritza, kontsulta eta parte-hartzerako eskubidea
- Hizkuntza-eskubideak
- Aurreko guztiak
- ED/EE



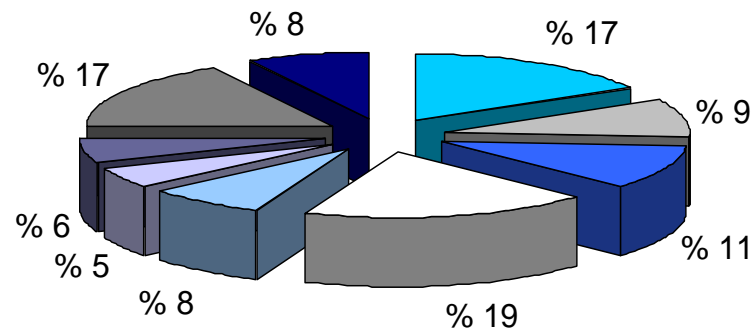
5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

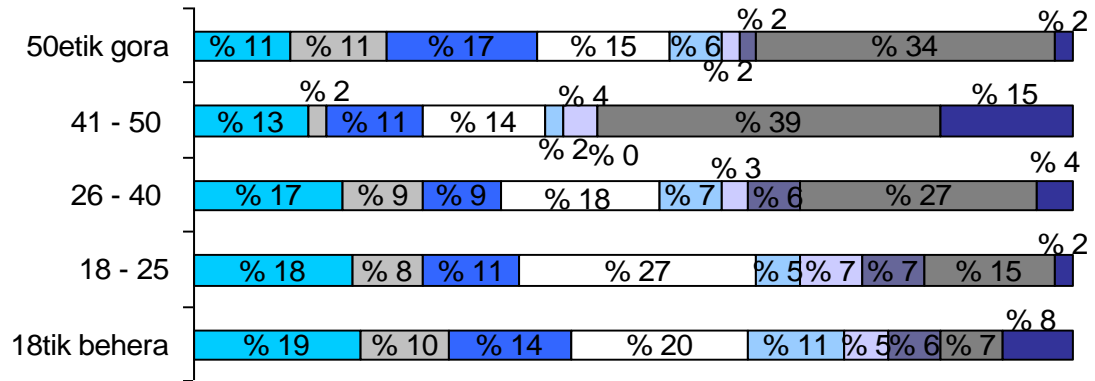


- Osasunari eta segurtasunari lotutako eskubideak
- Interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea
- Babes jridikorako eta kalte-ordainketarako eskubidea
- Informaziorako eskubidea
- Hezkuntzarako eta kontsumo alorreko prestakuntzarako eskubidea
- Ordezkaritza, kontsulta eta parte-hartzerako eskubidea
- Hizkuntza-eskubideak
- Aurreko guztiak
- ED/EE



5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:

EMAITZA ADINAREN ARABERA



- Osasunari eta segurtasunari lotutako eskubideak
- Interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea
- Babes juridikorako eta kalte-konponketarako eskubidea
- Informaziorako eskubidea
- Hezkuntzarako eta kontsumo alorreko prestakuntzarako eskubidea
- Ordezkaritza, kontsulta eta parte-hartzerako eskubidea
- Hizkuntza-eskubideak
- Aurreko guztiak
- ED/EE



5. Kontsumitzaileek honako eskubide hauek ditugu:

ONDORIOAK

OROKORRA Inkestatu diren pertsonen % 17k erantzun zuzena (aurreko guztiak) markatu dute.

LURRALDEEN ARABERA Bizkaian eta Araban inkestatu diren pertsonen % 15ek zuzen erantzun dute. Gipuzkoaren kasuan ehuneko hori % 26ra iristen da.

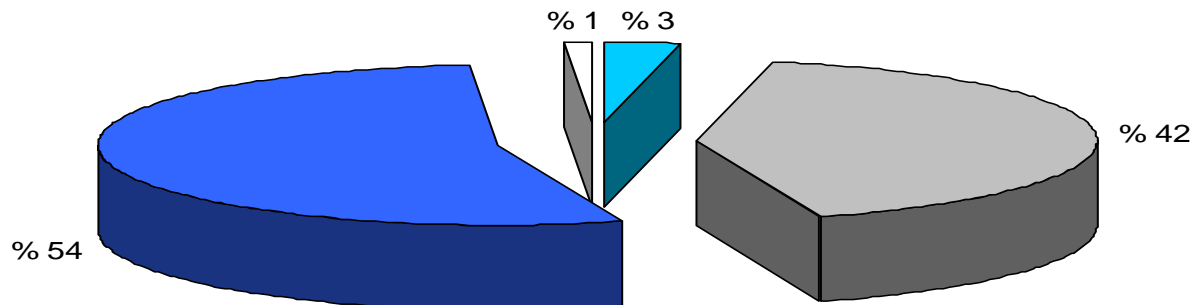
SEXUAREN ARABERA Emakumeen eta gizonen % 17k zuzen erantzun dute.

ADINAREN ARABERA Inkestatu diren 41 eta 50 bitarteko pertsonen % 39k zuzen erantzun dute. Erantzun horretan ehunekorik txikiena 18 urtetik beherakoena da (% 7).



6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?

EMAITZA OROKORRA



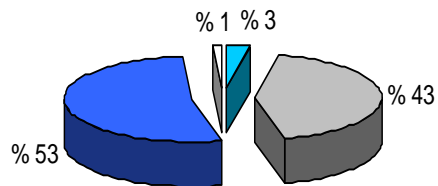
- Batere eskubiderik ez, establezimenduak ez zuelako konpromisorik hartu
- Dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea
- Beste neurri batekoarekin aldatzeko eskubidea
- ED/EE



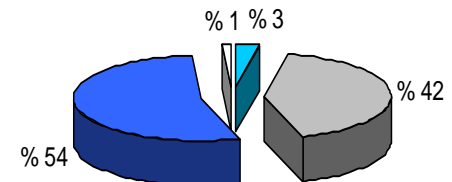
6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

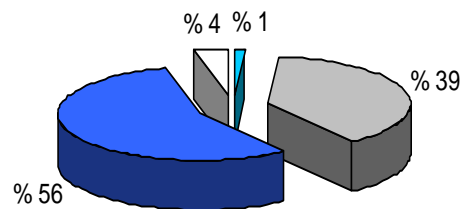
BIZKAIA







ARABA



GIPUZKOA



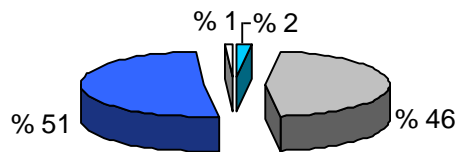
-  Batere eskubiderik ez, establezimenduak ez zuelako konpromisorik hartu
-  Dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea
-  Beste neurri batekoarekin aldatzeko eskubidea
-  ED/EE



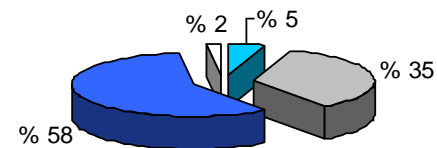
6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

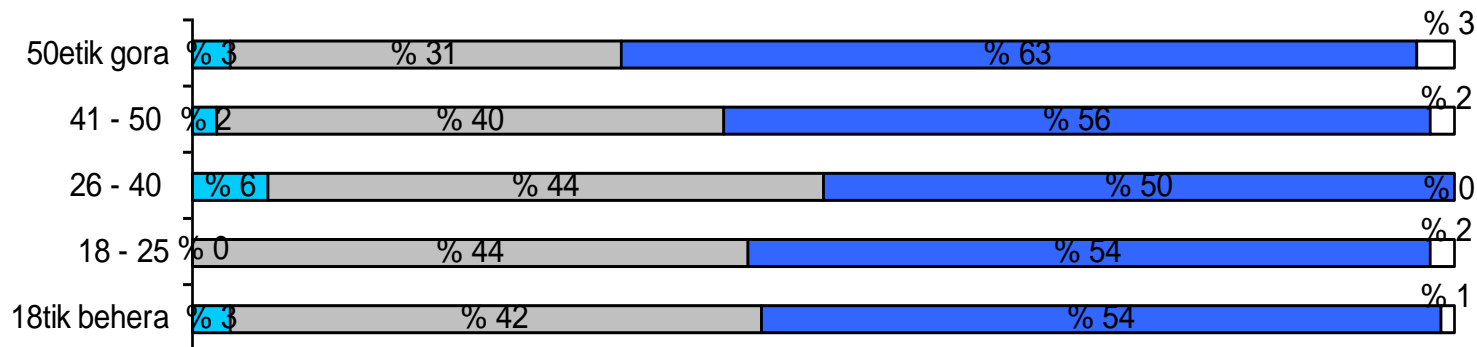


- Batere eskubiderik ez, establezimenduak ez zuelako konpromisorik hartu
- Dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea
- Beste neurri batekoarekin aldatzeko eskubidea
- ED/EE



6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?

EMAITZA ADINAREN ARABERA



- Batere eskubiderik ez, establezimenduak ez zuelako konpromisorik hartu
- Dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea
- Beste neurri batekoarekin aldatzeko eskubidea
- ED/EE



6. Adiskide bati jertse bat oparitu diozu eta txiki geratzen zaio; zer eskubide dituzu?

ONDORIOAK

OROKORRA

% 3k bakarrik adierazi dute ez dutela batere eskubiderik (erantzun zuzena). Inkestatu diren pertsonen % 96k uste dute, oker gainera, beste neurri batekoarekin aldatzeko, dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea dutela (% 54 eta % 42, hurrenez hurren).

LURRALDEEN ARABERA

Lurraldeen araberako emaitzak nahiko antzekoak dira. Inkestatutako pertsonen % 1ek Gipuzkoan eta % 3k Bizkaian uste dute, zuzen gainera, ez dutela batere eskubiderik.

Inkestatu diren pertsonen erdiak baino gehiagok uste dute eskubidea dutela beste neurri batekoarekin aldatzeko, eta ondoren dirua itzultzeko edo bale bat emateko eskubidea.

SEXUAREN ARABERA

Emakumeen % 2k eta gizonen % 5ek erantzun dute, zuzen gainera, ez dutela batere eskubiderik.

Inkestatu diren gizonen % 58k uste dute beste neurri batekoarekin aldatzeko eskubidea dutela. Emakumeen kasuan, ehuneko hori % 51 da.

ADINAREN ARABERA

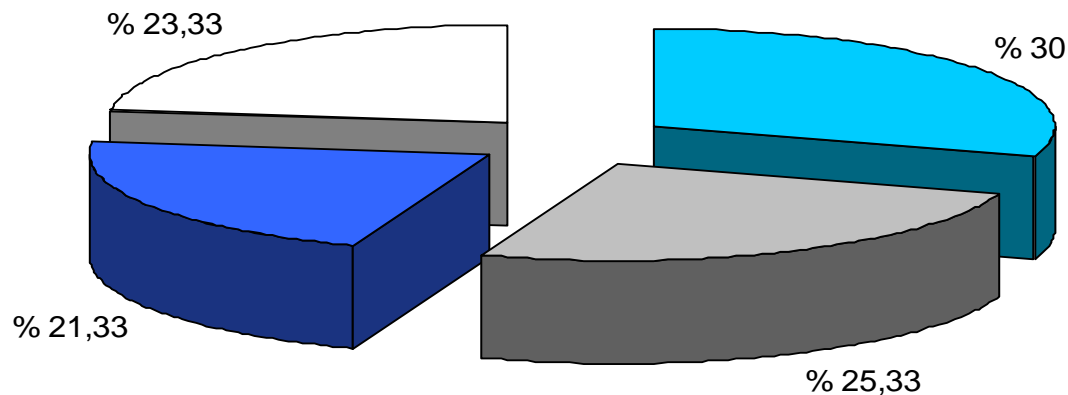
20 eta 40 urte bitarteko adin-tartea da ehuneko handiena lortu duena erantzun zuzenari dagokionez (% 6). Ondoren 18tik beherakoak eta 50etik gorakoak daude, % 3arekin, eta ondoren 41 eta 50 urte bitartekoak % 2arekin.

18 eta 25 urte bitarteko bakar batek ere ez du zuzen erantzun.



7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?

EMAITZA OROKORRA



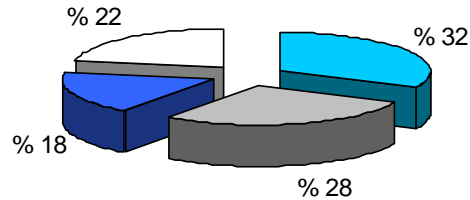
- Bai, baina penalizazio bat ordainduz
- Ez, dagoeneko kontratu bat sinatu dudalako
- Bai, 7 eguneko epearen barruan
- ED/EE



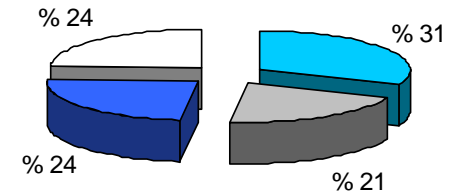
7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

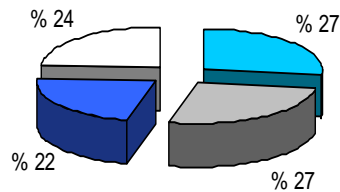
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



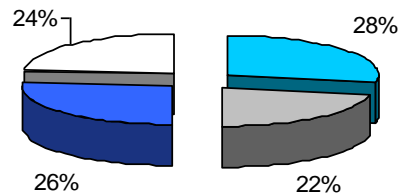
- Bai, baina penalizazio bat ordainduz
- Ez, dagoeneko kontratu bat sinatu dudalako
- Bai, 7 eguneko epearen barruan
- ED/EE



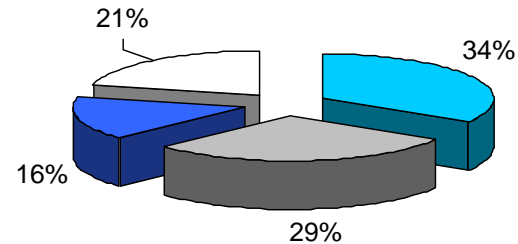
7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

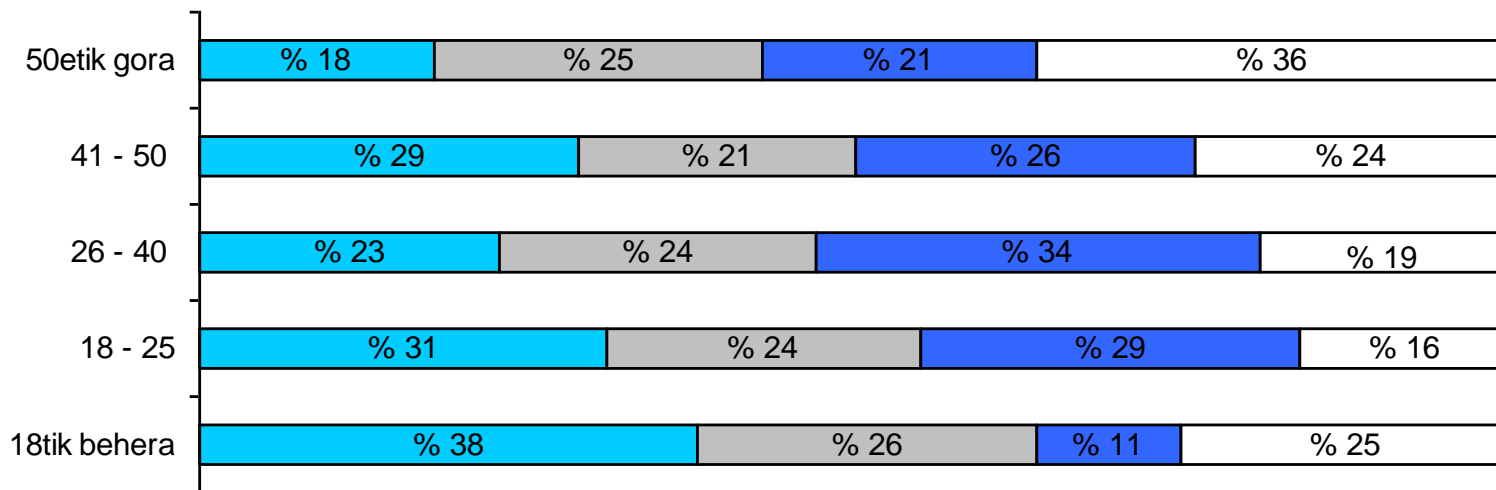


- Bai, baina penalizazio bat ordainduz
- Ez, dagoeneko kontratu bat sinatu dudalako
- Bai, 7 eguneko epearen barruan
- ED/EE



7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?

EMAITZA ADINAREN ARABERA



- Bai, baina penalizazio bat ordainduz
- Ez, dagoeneko kontratu bat sinatu dudalako
- Bai, 7 eguneko epearen barruan
- ED/EE



7. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta orain arte kontratua zenuen konpainiak beste eskaintza bat egiten badizu; atzera egin al dezakezu konpainia berriarekin egin duzun kontratuan?

ONDORIOAK

OROKORRA

Inkestatu diren pertsonen % 25ek erantzun dute, oker gainera, ezetz, kontratua dagoeneko sinatuta dagoelako. Inkestatu diren pertsonen % 30ek uste dute kontratua baja hartu dezaketela penalizazio bat ordaindu ondoren, eta % 22k adierazi dute 7 eguneko epearen barruan egin dezaketela. Biak kontsumo-egoera errealetara egokitzen dira. Hala eta guztiz ere, kontsumitzailearentzako aukerarik onuragarriena izango litzateke “bai, 7 eguneko epearen barruan”, ez zukeelako ordaindu beharko inolako penalizaziorik.

LURRALDEEN ARABERA

Arabian inkestatu diren pertsonen % 24k erantzun dute 7 eguneko epearen barruan egin daitekeela (% 22k Gipuzkoan, % 18k Bizkaian). Bizkaian % 28k uste dute ezin dela dagoeneko kontratu bat sinatu delako (Gipuzkoan % 27k, Araban % 21ek).

SEXUAREN ARABERA

Alde txikia dago sexuen artean. Gizonen % 16k erantzun dute 7 eguneko epearen barruan deuseztatu daitekeela. Emakumeen kasuan, % 26k erantzun dute aukera hori. Deuseztatzea ezinezkoa dela emakumeen % 22k eta gizonen % 29k erantzun dute.

ADINAREN ARABERA

“Bai, baina penalizazio bat ordainduz” da 18 urtetik beherako gehienek eman duten erantzuna (% 38). 50 urtetik gorako kasuan ehuneko hori % 18ra jaisten da.

26 eta 40 urte bitarteko pertsonak dira, % 34 hain zuzen, 7 eguneko epearen barruan deuseztatu daitekeela erantzun dutenak. 18 urtetik beherako kasuan, ehuneko hori % 11koa da.

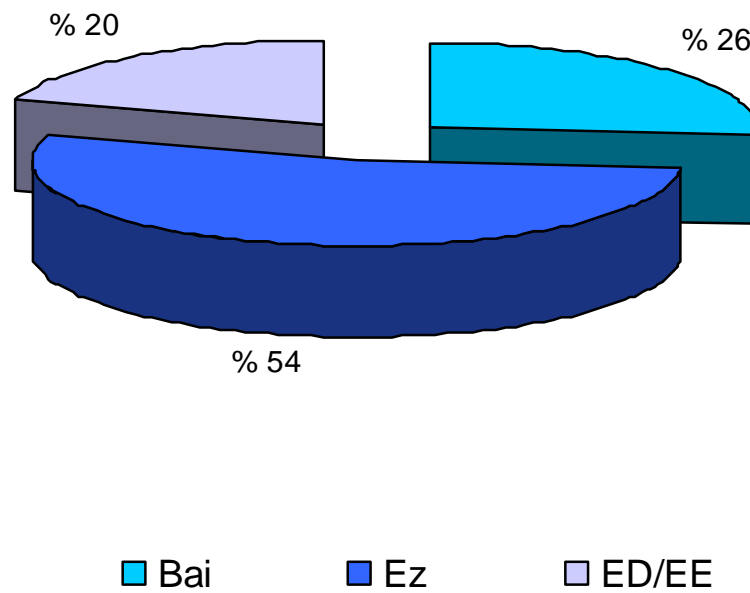


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?

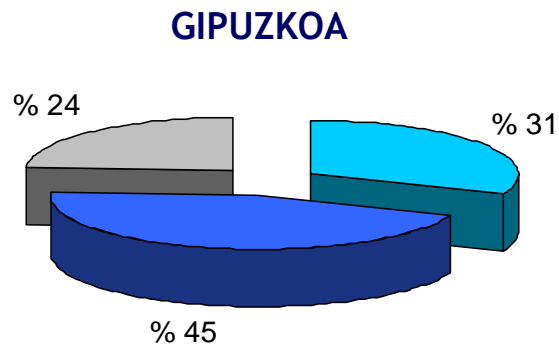
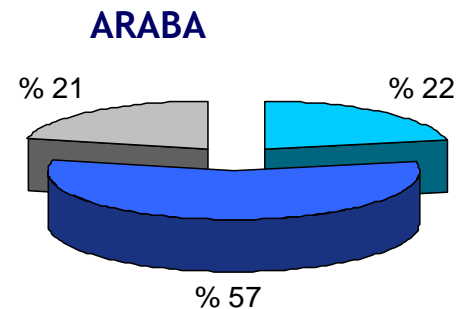
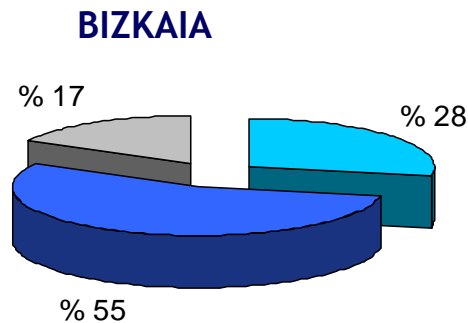
EMAITZA OROKORRA





8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA



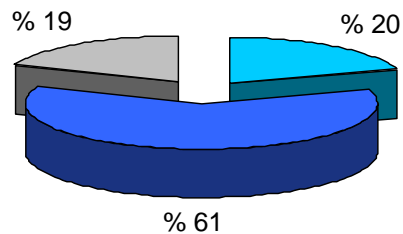
- Bai
- Ez
- ED/EE



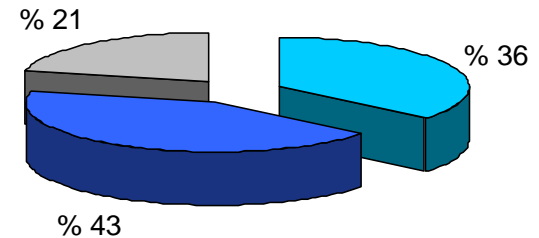
8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

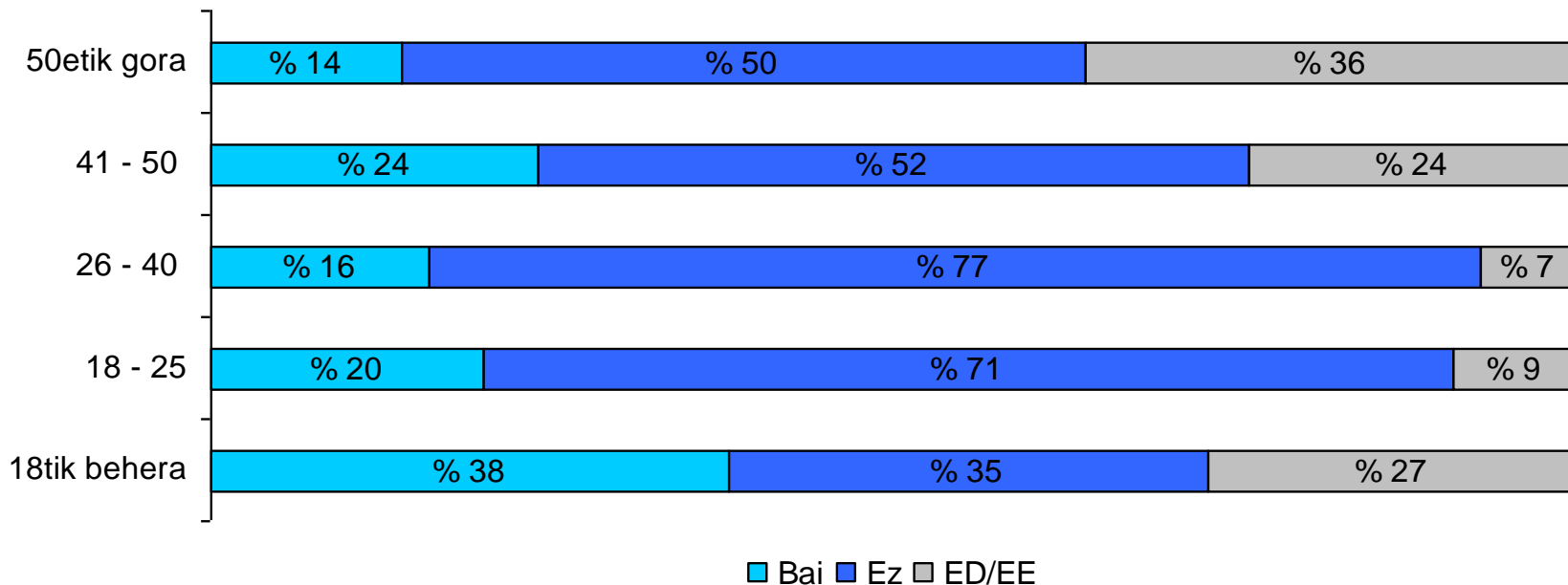


- Bai
- Ez
- ED/EE



8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?

EMAITZA ADINAREN ARABERA





8. Telefono-konpainia aldatzen baduzu eta zure telefono-zenbakiarekin jarraitu nahi baduzu; kobratu al diezazukete eramangarritasunarengatik?

ONDORIOAK

OROKORRA Inkestatu diren pertsonen erdiak baino gehiagok (% 54) adierazi dute, zuzen gainera, ezin dietela kobratu eramangarritasunarengatik.

LURRALDEEN ARABERA

Inkestatu diren pertsonen erdiak gutxi gorabehera adierazi dute, zuzen gainera, ezin dietela kobratu eramangarritasunarengatik (Bizkaian % 55, Gipuzkoan % 45, Araban % 57)

SEXUAREN ARABERA

Inkestatu diren emakumeen % 61ek uste dute ezin dietela kobratu eramangarritasunarengatik, eta horixe uste dute inkestatu diren gizonen % 43k.

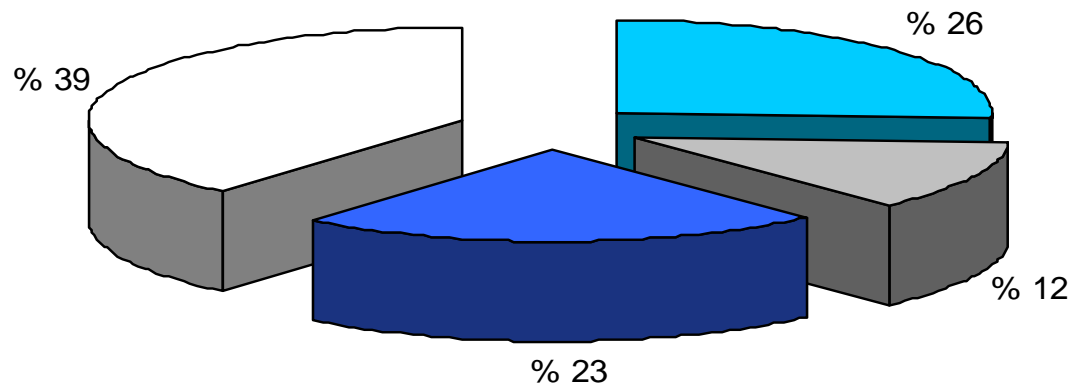
ADINAREN ARABERA

18 urtetik beherako gazteen % 38k uste dute, oker gainera, kobratu diezaieketela eramangarritasunarengatik. Aurkako muturrean 26 eta 40 urte bitartekoak daude, izan ere, % 77k uste baitute, zuzen gainera, ezin dietela kobratu zerbitzu horrengatik.



9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?

EMAITZA OROKORRA



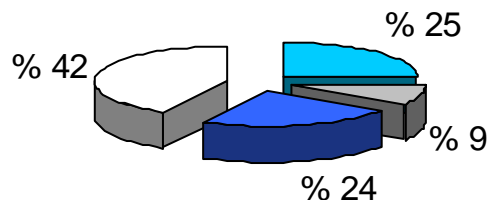
- Kontsumoko gatazka konpontzeko modu bat da, azkarra, doakoa eta nahitaez bete beharrekoa, epaiketara joan behar gabe
- Kontsumitzaileen eskubideak zaintzen dituen merkatariekin bat da
- Enpresek beren betebeharrak bete dituzten eta kontsumitzaileen eskubideak errespetatu dituzten arduratzen den sistema bat da
- ED/EE



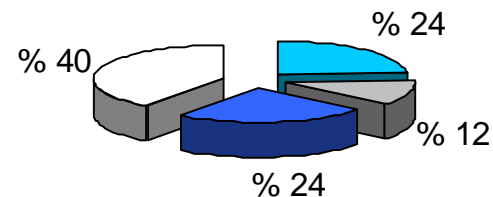
9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?

EMAITZA LURRALDEEN ARABERA

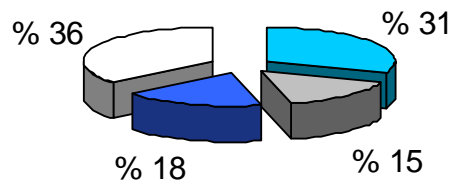
BIZKAIA



ARABA



GIPUZKOA



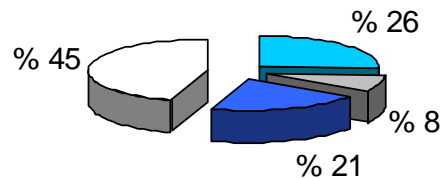
- Kontsumoko gatazkak konpontzeko modu bat da, azkarra, doakoa eta nahitaez bete beharrekoa, epaiketara joan behar gabe
- Kontsumitzaileen eskubideak zaintzen dituen merkatarri-elkarte bat da
- Enpresek beren betebeharrak bete ditzaten eta kontsumitzaileen eskubideak errespetatu ditzaten arduratzen den sistema bat da
- ED/EE



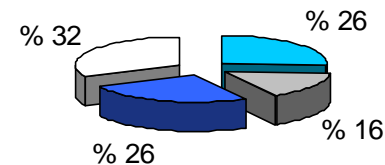
9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?

EMAITZA SEXUAREN ARABERA

EMAKUMEAK



GIZONAK

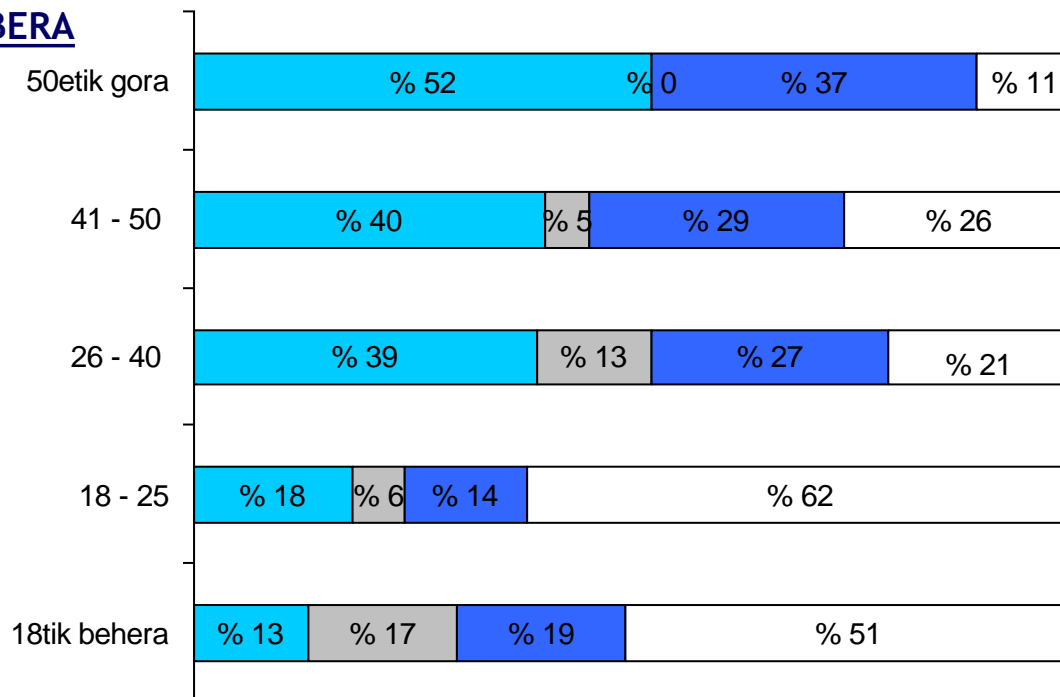


- Kontsumoko gatazkak konpontzeko modu bat da, azkarra, doakoa eta nahitaez bete beharrekoa, epaiketara joan behar gabe
- Kontsumitzaileen eskubideak zaintzen dituen merkatari-elkarte bat da
- Enpresek beren betebeharrak bete ditzaten eta kontsumitzaileen eskubideak errespetatu ditzaten arduratzen den sistema bat da
- ED/EE



9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?

EMAITZA ADINAREN ARABERA



Kontsumoko gatazka konpontzeko modu bat da, azkarra, doakoa eta nahitaez bete beharrekoa, epaiketara joan behar gabe

Kontsumitzaileen eskubideak zaintzen dituen merkatari-elkarte bat da

Enpresek beren betebeharrak bete ditzaten eta kontsumitzaileen eskubideak errespetatu ditzaten arduratzen den sistema bat da

ED/EE



9. Zer da kontsumoko arbitraje-sistema?

ONDORIOAK

OROKORRA

% 26k bakarrik markatu dute erantzun zuzena (kontsumoko gatazkak konpontzeko modu bat da, azkarra, doakoa eta nahitaez bete beharrekoa, epaiketara joan behar gabe). % 23k uste dute enpresek beren betebeharrak bete ditzaten eta kontsumitzaileen eskubideak errespetatu ditzaten arduratzen den sistema bat dela. Inkestatu diren pertsonen % 39k erantzun dute ED/EE.

LURRALDEEN ARABERA

% 25ek Bizkaian, % 24k Araban eta % 31k Gipuzkoan, zuzen erantzun dute. Gehien erantzun dutena ED/EE izan da (Bizkaian % 42, Araban % 40 eta Gipuzkoan % 36).

SEXUAREN ARABERA

Erantzun zuzenaren kasuan, ez dago diferentziarik sexuen arabera, izan ere, inkestatu diren emakumeen % 26k eta gizonen % 26k erantzun hori aukeratu baitute. Inkestatu diren emakumeen % 45ek ED/EE erantzun dute, eta gizonen % 32k ere bai.

ADINAREN ARABERA

Ezagutza-maila handiagoa dago 50 urtetik gorakoen adin-tartean, % 52arekin, eta 18 urtetik beherakoen artean oso txikia da, % 13arekin.



AMAIERAKO ONDORIOAK

1. Inkestatu diren pertsonen ehuneko handi batek (% 72) badakite tiketa edo faktura gorde egin behar dela bermeak irauten duen bitartean.
2. Ezjakintasun handia dago produktuen bermeak irauten duen denborari buruz (inkestatu diren pertsonen % 11k bakarrik dakite). Batez ere 50 urtetik gorako pertsonen artean, bakar batek ere ez baitu zuzen erantzun. Adin-tarte horretako pertsonen % 96k uste dute bermealdia produktuaren araberakoa dela.
3. Inkestatu diren pertsonen erdiak (% 51) badakite kontsumitzailea ordenadore bat erabilera partikularrerako erosten duena dela. Lurraldean arabera ehunekoa antzekoa da, Bizkaian (% 57) eta Araban % 56). Gipuzkoaren kasuan ehuneko hori % 30era arte jaisten da.
4. Inkestatutako pertsonen % 44k adierazi dute badakizkitela kontsumitzaile gisa dituzten eskubideak; batez ere 50 urtetik gorakoen artean.
5. Datuek adierazten dute inkestatu diren pertsonen uste dutela beren eskubideak benetan ezagutzen dituztenak baino gehiago ezagutzen dituztela. Izan ere, 4. galderan ia erdiak ezagutzen dituztela erantzun badute ere, zerrenda batetik aukera ditzatela eskatu zaienean % 17k bakarrik erantzun baitute zuzen.



AMAIERAKO ONDORIOAK

6. Ezjakintasuna dago eskubide eta betebeharrei dagokienez kontratuarekin bat datozen produktuen kasuan. Inkestatu diren pertsona gehienek (% 96) uste dute dagozkienak baino eskubide gehiago dituztela. % 3k bakarrik erantzun dute zuzen (batere eskubiderik ez, establezimenduak ez zuelako konpromisorik hartu).
7. Datuek adierazten dute ezjakintasuna dagoela bertan behera uzteko eskubideari buruz Inkestatu diren pertsonen % 21,33k bakarrik dakite kontratua 7 eguneko epearen barruan eraginik gabe utzi dezaketela.
8. Emaitzetatik ondoriozta daiteke inkestatu diren pertsonen erdiak (% 54) eramangarritasunerako eskubidea ezagutzen dutela, hori egiteko ezer ordaindu gabe. Hala eta guztiz ere, beste erdiak, eskubide hori ez du ezagutzen edo ED/EE erantzun du. Sexuen arabera, alderdi horretan, emakumeak hobeto informatuta daude (% 61) gizonak baino (% 43).
9. Inkestatu diren pertsonen laurden batek badaki zen den kontsumoko arbitraje-sistema. Ezagutza hori batez ere inkestatu diren 50 urtetik gorako pertsonen artean ikus daiteke. 18 eta 25 urte bitarteko pertsonak dira ezjakintasunik handiena erakusten dutenak.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

HOBETZEKO ELEMENTUAK

Galdeketa lortutako emaitzak ikusita, Kontsumobideren informazio- eta prestakuntza-ekintzetan bilduta dauden honako elementu hauek kontuan izan daitezke:

PRESTAKUNTZAKOAK

- ❑ **Informazioa barne hartzea** eta, bilduta baldin badago, bertan behera uzteko eskubidea, kontratuarekin bat datozen kontratuen itzulketa, bermearen iraunaldia eta kontsumitzaileen eskubideak azpimarratzea, hala tailerrean eta «ikasi defendatzen» pack-ean nola kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko sare-laneko ekintzetan.
Ekintza horiek Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan garatzen dira, baita Kontsumobidek hainbat udalerritan egiten dituen prestakuntza-ikastaro ibiltarietan ere.

INFORMAZIOKOAK

- ❑ **Informazio-liburuxka bat lantzea**, aurreko puntuan adierazitako informazioa biltzen duena. Herritarrengana iristeko, liburuxka hori Kontsumobideko zerbitzuetan eta saltokietan banatzea.
- ❑ **Banner bat** eta **albiste bat** diseinatzea web-orrian, lehendik aipatutako gaiei buruz informatuz.
- ❑ **Dibulgazio-kanpaina bat garatzea** komunikabideetan, mezu laburrak edo irratiko mezuak erabiliz.