

# KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUA



# Aurkibidea

## SARRERA ..... 4

- Zer da Estatutua? ..... 4
- Nori eragiten dio? ..... 4
- Zergatik egiten dugu? ..... 5
- Printzipioa ..... 5



## ORGANO ESKUDUNAK ETA BEREN EGINKIZUNAK ..... 6

- Eusko Jaurlaritza ..... 6
- Kontsumobide ..... 7
- Udalak ..... 7
- Administrazioen arteko norgehiagoka eta lankidetzak ..... 8
- Kontsumoko Kontsulta Batzordea ..... 9



## KONTSUMITZAILEAK: Eskubideak ..... 10

- Xedapen orokorrak ..... 10
- Osasuna eta segurtasuna ..... 13
- Interes ekonomiko eta sozialak ..... 14
- Kaltearen erreparazioa ..... 20
- Informazioa eta prestakuntza ..... 21
- Ordezkaritza, partaidetza eta kontsulta: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak ..... 25
- Hizkuntza ..... 29



## GATAZKAK KONPONTZEA ..... 30

- Xedapen orokorrak ..... 30
- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak ..... 31
- Bitartekaritza ..... 32
- Arbitrajea ..... 33



## KONTSUMO-IKUSKARITZA ..... 34

- Zer da? ..... 34
- Zeinek egiten du ikuskaritza? ..... 34
- Ikuskaritza prozesua ..... 37



## ZAINZA ETA KONTROLA ..... 38

- Neurri orokorrak ..... 38
- Behin-behineko neurriak ..... 39
- Kontrolak eta analisiak ..... 41



## ARAU-HAUSTEAK ETA ZEHAPENAK ..... 44

- Arau-hausteak ..... 46
- Zehapenak ..... 48
- Erantzukizunak ..... 51
- Preskripzioa eta iraungipena ..... 53

# Sarrera

## Zer da Estatutua?

Erakunde edo jarduera baten funtzionamendua arautzen duten arauen multzoa da Estatutua.

Agiri hau Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Euskal Estatutua da. Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE) herritarrek ondasunen eta zerbitzuen gainean duten **kontsumoarekin** lotutako arauak jasotzen ditu.

## Nori eragiten dio?

Estatutu honen helburua EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestu, defendatu eta sustatzea da.

Ez die eragiten administrazio publikoen eta kontsumitzaileen arteko zerbitzu publikoko jarduerari, baldin eta kosturik edo zergarik ordaindu behar ez badute.

**Kontsumoari** buruz ari garenean, osasun, industria, merkataritza eta garraioen sektoreei buruz ari gara.

## Zergatik egiten dugu?

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen lehen Euskal Estatutua 2003ko abenduan onartu zen. Ia 20 urte pasatu dira. Gizartea aldatu egin da eta, beharrezkoa da Estatutua eguneratzea, batez ere kontsumoaren gaineko eskubideen babesaren arloan.

Estatutu berriak erantzuna eman nahi die honako arlo hauetan izandako aldaketei:

- Herritarrek kontsumo arduratsuari buruz duten kontzientzia.
- Kontsumo-ohiturak.
- Europar Batasuneko kontsumoaren gaineko arau berriak.

Gainera, kontuan hartu behar da 2007an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu zela, Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatu eta babesteko baliatzen dituen politikak zehaztu, planifikatu eta gauzatzeko organismo autonomo moduan.

## Printzipioa

EAEko administrazio publikoek eta Kontsumobidek kontuan eduki beharko dituzte kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa eta babesa.

# Organo eskudunak eta beren eginkizunak



## Eusko Jaurlaritza

- EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko politika diseinatzen du, eta sailen arteko jarduera-planak sustatzen ditu.
- Lege hau aplikatzeko erregelamenduak onartzen ditu.
- Lege honen arabera zehatzen du.

## Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Saila

- Ondasunak eta produktuak ikuskatzen eta kontrolatzen ditu, eta administrazio-neurriak hartzen ditu.
- Gatazkak konpontzeko bitartekaritza-sistemak sustatzen eta garatzen ditu.
- Kontsumo-elkarteak sortzea sustatzen du.
- Lege honetan oinarrituta zehatzen du.
- Kontsumobidek ezartzen dituen egintzen aurka jarritako **gora jotzeko errekurtsok** ebatzen ditu.

## Eusko Jaurlaritzaren beste sail batzuk

Osasunaren, etxebizitzaren, nekazaritzako elikaduraren, ingurumenaren, turismoaren eta beste arlo batzuen gaineko eskumena dutenak.

Beren sektoreko araudiak kontsumoari dagokionez esleitzen dizkien eginkizunak.

**Errekurtsok:** pertsona batek jartzen duen erreklamazioa edo kexa erakunde, epaile edo epaitegi baten erabaki baten kontra. Kasu honetan, **gora jotzeko errekurtsok** da, hau da, administrazio-organo batek beste batek ezarritako egintza berrikusteko eskatzen duena.

## Kontsumobide

- Lege honek beste organo eta administrazio batzuei esleitzen ez dizkion horiek.
- Kontsumobide sortzeko legeak ezartzen dituenak (9/2007 Legea, 4. artikulua).

## Udalak

- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu eta defendatzen dituzte udal-eremuan.
- Udal-ikuskariak badaude, ondasunak eta zerbitzuak zaintzen, kontrolatzen eta zehapenak jartzen dituzte, establezimendua edo enpresaria udalerrian dagoenean. Ezarritako ebazpenak eta zehapenak Kontsumobidera helarazi behar dituzte. Baita isunaren zenbatekoa udalek jarri ditzaketenak baino handiagoa denean ere.
- Udalerrian dauden kontsumitzaileen elkarteak sustatzen eta babesten dituzte.
- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza ematen diete.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta salaketak jasotzen dituzte.

## Administrazioen arteko norgehiagoka eta lankidetzak

Kontsumo-gaietako eskumena hainbat administrazioek dutenean, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hobekien babesten dituen izango da jarduketa, **printzipio** batzuk kontuan hartuta.

Administrazioak lankidetzan arituko dira beraien artean, modu desberdinetan, erabiltzaileen babesa ziurtatzeko:

- Eusko Jurlaritzak, Estatuko, autonomia-erkidegoetako eta Europako eskualdeetako Administrazioarekin adostutako hitzarmenen bidez.
- Eusko Jurlaritzak eta Kontsumobide, legedia betearazteko beste administrazio batzuekin giza baliabideei eta bitarteko materialei buruz egindako akordio bidez.
- Udalak eta Aldundiak, Kontsumobideri beren udalerritik eta lurraldeko enpresei eta establezimenduei buruzko informazioa emanez.

**Printzipioak:** Espezialitatea, subsidiariorotasuna, koordinazioa eta ekintza-batasuna.

## Kontsumoko Kontsulta Batzordea

### ZER DA?



Eragile sozialen eta administrazio publikoen arteko lankidetzarako eta partaidetza sustatzeko **aholkularitza organoa**.

### NORK OSATZEN DU?



- **Burua:** Kontsumobideko Zuzendaritza.
- **Erakunde hauekako ordezkariak:** sozialak, profesionalak, ekonomikoak, administrazioak, elkarteak...

### ZER EGITEN DU?



- **Aholkua eskatzen zaio**, kontsumoarekin lotutako gaiak arautzeko eta jardunbide onen kodeak prestatzeko.
- Kontsumo-elkarteak **proposatzen ditu** kontsumitzaile eta erabiltzaileek ordezkatuta egon behar duten organoetan.
- Kontsumobideri **proposamenak egin eta aholkularitza ematen** dio kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen babesari buruz.

### NOLA FUNTZIONATZEN DU?



- **Erregelamendu** propioaren arabera.

# Kontsumitzaileak: Eskubideak



## Xedapen orokorrak

### Zein dira kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak?

- Beren osasunari eta segurtasunari eragiten dieten arriskuen aurrean babestuta egotea, inguruneari eragiten dietenak barne.
- Laguntza jasotzea, legez kanpoko kontratuen edo beren interes ekonomiko eta sozialei eragiten dieten bidegabeko tratuen biktima direnean.
- Azalpena jasotzea edo itzultzea, produktu bat erosi edo zerbitzu bat erabiltzean kaltea jasaten badute.
- Kontsumoari buruzko informazio zuzena eta heziketa eta dibulgazioa eskuratzeko aukera izatea, erabakiak hartu ahal izateko.
- Kontsumo arduratsuari buruzko informazioa eta prestakuntza eskuratzeko aukera izatea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetan eta beste erakunde batzuetan parte hartzea, kasuren batek eragiten dienean.
- Euskaraz eta gaztelaniaz komunikatzea.
- Babes eta laguntza handiagoa jasotzea, zerbitzu komun edo orokorren erabilerarekin eta produktuen erosketarekin lotutako arazoren bat dutenean. Adibidez, elikagaiak erosi edo etxebizitza alokatzean.
- Azalpena edo ordainsaria lortzea, baldin eta produktu baten publizitatea, eskaintza edo kontratua ez badira argiak eta pertsona nahasteko moduko zalantzak sortzen badituzte.

## Pertsona eta egoera batzuetarako babes berezia

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak lehentasunez jardungo du edozein kontsumitzaile eta erabiltzailearen kalteberatasun-egoeren aurrean. Arreta berezia jarriko zaie adingabeei, adinekoei edo desgaitasunen bat duten pertsonei.

Arreta berezia jartzen du kontsumitzaile eta erabiltzaile guztiak babesten dituzten honako helburu hauek betetzeko:

- Produktu guztiak kalitatezkoak izatea, erabilerari eta osaerari buruzko beharrezko informazioa jasotzea eta ondo etiketatuta egotea.
- Etxeko aparatuak eta instalazioak seguruak direla ziurtatzea.
- Telefoniarekin, internetekin eta komunikazio elektronikoko beste zerbitzu batzuekin lotutako produktuak eta kontratuak erosi eta erabiltzeko orduan dauden arazoen aurrean babesa eskaintzea.

### **Kontsumo arduratsua eta elikagaiak xahutzea**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumo neurtu eta arduratsua babesten du; horren arabera, pertsona bakoitzak erosi baino lehen hausnartu egiten du, eta behar dituen produktuak eta zerbitzuak soilik erosten ditu.

Halaber, ingurumena eta bizi-kalitatea zaintzen dituen kontsumoa babesten du. Lehentasuna ematen die birziklatutako produktuei eta **bidezko merkataritzari**, eta pertsonak animatzen ditu produktu iraunkorrak erostera, hurbilekoak (0 kilometrokoak), sasoikoak, plastikoaren kontsumoa murrizten dutenak, erabili eta botatzeko ontziak, eta berrerabilgarrien alde egitera.

Taberna eta jatetxeek iturriko ura eskainiko diete doan bezeroei. Era berean, argi eta garbi jakinaraziko diete ontzi batean eraman ditzaketela eskatu dituzten eta kontsumitu ez dituzten elikagaiak. Hori guztia erabilera bakarreko plastikoak eta elikagaiak xahutzea saihesteko, kontsumo arduratsurako.

**Bidezko merkataritza:** Desabantaila sozial eta ekonomikoan dauden nekazari, abeltzain eta artisauen eskubideak babesten dituen nazioarteko merkataritza-eredua.

### **Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erantzukizunak**

- Produktu bat erostean ordainagiria eskatzea, erosketaren ziurtagiria eskatzeko duten eskubidea aitor dadin.
- Produktuak eta zerbitzuak legez kanpo eta modu desegokian ez erostea.
- Produktuen eta zerbitzuen erabilera ona egitea, horietako bakoitzean ematen diren jarraibideak betez.
- Agintariak ohartaraztea, produktu edo zerbitzu bat egoera txarrean badago edo osasunerako eta segurtasunerako arriskutsua bada.
- Administrazioekin lankidetzan aritzea, araei jarraitu eta gatazkak konpontzeko.

### **Osasuna eta segurtasuna**



#### **Zer informazio eman behar dute produktuek eta zerbitzuek?**

Produktu eta zerbitzu guztiek informazioa eman behar dute horien erabilerak pertsonen osasunerako eta segurtasunerako eragin ditzakeen arriskuen gainean.

EAEen produktu edo zerbitzuren bat eskaintzen duten enpresek euskarara eta gaztelaniara itzuli behar dute produktu horren eta haren arriskuen gaineko informazioa, baldin eta informazio hori beste hizkuntza batean badago.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak produktu horien osasunari eta segurtasunari buruzko informazioa Braille sisteman eskain dadin sustatuko du, itsuentzako ere ulergarria izan dadin.

Jarraian azaltzen diren pertsonak eta erakundeak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari informazioa eman behar diote produktuen osasunerako eta segurtasunerako arriskuei buruz:

- Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuak eta erakunde mediko pribatuek informazioa eman behar dute pertsonen osasunean kalte larriak eragin ditzaketen medikamentu edo produktuei buruz.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek informazioa eman behar dute pertsonari kalteren bat eragin dieten produktuei buruz.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zuzenean eman dezakete informazioa produktu edo zerbitzu bat pertsonen osasunerako edo segurtasunerako kaltegarria dela jakiten badute.

## Interes ekonomiko eta sozialak



### Zer eduki behar dute kontuan kontsumitzaileak eta erabiltzaileak?

Produktu eta zerbitzu guztiek eduki behar dute beren etiketan edo kontratuan eta enpresek horiek ezagutzera emateko baliatzen duten publizitatean azaltzen den kalitatea.

Produktu edo zerbitzu bat kalitatezkoa dela egiaztatzeko, honako hau hartu behar da kontuan:

- Egiazkoa da kontratuan, aurrekontuan edo beste agiriren batean produktu edo zerbitzu bati buruz agertzen den informazioa, eta bat dator produktu horren ezaugarriekin.

- Produktuak bere pisuari, benetako neurriari eta eman dakioken erabilerari buruzko informazioa dauka.
- Azalduta ageri da produktua galdu edo hondatzen bada ordezko bat lortzeko aukera ote dagoen, edo zer zerbitzu teknikotara edo erabiltzailearen arreta-zerbitzutara jo daitekeen.
- Produktuak edo zerbitzuak **bermea** dauka. Eta berme horrek ematen duen informazioa argia da.
- Informazioa dago produktuaren edo zerbitzuaren jatorriari buruz. Baita nondik datorren eta non sortu den ere.
- Produktua edo zerbitzua saltzen duen pertsonak ordainagiria eman dio kontsumitzaileari edo erabiltzaileari. Ordainagiria produktua edo zerbitzua saltzen duen enpresaren edo pertsonaren datuak, azken prezioa, produktu horren zioz ordaindu beharreko zergak eta data adierazten dituen agiria da. Ezin izango da inoiz kobratu faktura bat egiteagatik.
- Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak jasotze-agiria eskuratu du, produktu bat konpontzeko, berrikusteko edo beste batez ordezteko uzten duenean.

Agiri horretan produktua identifikatzeko beharrezko datuak, produktuaren egoera, eta produktua itzultzeko data eta lekua azaldu behar dira.

**Bermea:** Produktu batekin batera agertzen den informazioa, saltzaileak, produktua hausten bada edo kalitate txarrekoa bada, aldi batez hura konpontzeko edo beste batez ordezkatzeko konpromisoa hartzen duela ziurtatuz.



**Produktu eta zerbitzuen eskaintza komertzialak**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak beharrezko neurriak hartuko ditu produktu eta zerbitzuen eskaintza komertzialek informazio egokia eman dezaten produktuaren ezaugarriei, eman dakieken erabilerari eta saltzeko baldintzei buruz.

Zehazki, eskaintza komertzial guztiek informazioa hau eman behar dute:

- Eskaintza komertziala sortzen duen pertsonaren edo enpresaren datuak.
- Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak.
- Produktua edo zerbitzua ezagutzera emateko erabiltzen den komunikabidea.
- Produktu edo zerbitzuaren prezio osoa.  
Produktu edo zerbitzuak aurretiaz kalkulatu ezin diren aparteko gastuak baditu, beste gastu batzuk daudela jakinarazi behar da.
- Produktu edo zerbitzu bat ordaintzeko jarraitu behar den prozedura.
- Enpresak produktua edo zerbitzua bezeroari emateko adostu dituen datak.
- Kontratua sinatu ondoren produktuari edo zerbitzuari uko egiteko aukera.  
Adibidez, bidaia ordaindu eta akordioa sinatu ondoren hura bertan behera uzteko eta dirua itzultzeko dagoen aukera.
- Zein den produktua edo zerbitzua eskaintzen duen pertsona edo enpresa, online salmenten kasuan (internet bidez).  
Web-orriek atal batean azaldu behar dute zergatik eskain dezaketen produktu edo zerbitzu hori.

Eskaintza komertzialek ematen duten informazioa egiazkoa izan behar da, eta argi eta modu ulerkorrean azalduta egon behar da, pertsona guztiek uler dezaten.

Debekatuta dago pertsoneri eskaintza komertzialen bidez iruzur egitea, telefonoz edo beren etxean jazartzea zerbait saltzeko, edo eskaintza komertzialak bidaltzen jarraitzea halakorik jaso nahi ez dutela jakinarazi badute.

Etxean produktuak saltzen dituzten pertsona edo enpresek helbide horretan bizi den pertsonaren baimena lortu behar dute produktu bat saltzera joan baino 48 ordu lehenago gutxienez. Pertsonak baimen-agiria sinatzen duenean lortzen da baimena.

Agirian, enpresaren datuak, saltzera etxera doan pertsonaren izena, produktuaren deskribapena eta bisitaren eguna eta ordua agertu behar dira.

Pertsona baten etxera zerbitzuak ematera doazen pertsonak edo enpresek (telefonía, argindar-, gas-hornidura...) 15 egun lehenago jakinarazi behar dute, arrazoiren baten zioz zerbitzua emateari utziko badiote.

Telefonoz edo internetez egiten diren kontratuak II. liburuari lotuko zaizkio. Kontratu, eskaintza edo produktu bati buruzko ahozko aldaketak idatziz egin behar dira.

**Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak**

Bezeroek informazio gehiago behar dutenerako edo kexa edo erreklamazioen bat jarri nahi dutenerako **posta-helbide bat, helbide elektronikoa bat edo telefono-zenbaki bat** eduki behar dute produktuak edo zerbitzuak ekoitzi, saldu eta eskaintzen dituzten pertsona eta enpresa guztiak.

**Bezeroari arreta emateko telefonoa doakoa izan behar da**

eta, bestela, edozein telefono finko edo mugikorrera deitzeak duen kostu berbera izan behar du.

Ezin du kostu altuagoa izan.

Zerbitzu horiek pertsonak eman behar dituzte, ez soilik makinek.

Gainera, etxeetan oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresek doako telefono bat eduki behar dute, bezeroek larrialdietan dei dezaten. Adibidez, ur-isuriak edo hoditeriak konpontzen dituzten iturginen kasuan.

Establezimendu komertzial handiek eta enpresa handiek langile espezializatuak eta trebatuak izan beharko dituzte bezeroarentzako arreta-zerbitzuan.

**Enpresen betebeharrak honako hauek dira kexa edo erreklamazio bat jasotzen dutenean:**

- Kexa edo erreklamazioa jasotzea, zenbaki bat jartzea eta kexa jarri duen pertsonari egiaztagiri bat ematea.
- Kexari edo erreklamazioari hilabete baino lehen erantzutea. Enpresak kexa edo erreklamazio bat ebatzi ezin badu, hura jaso duen pertsonari eman beharko dio dauzkan aukeren berri.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak akordioak sinatu ditzake beren borondatez hala egin nahi duten erakundeekin, produktuak edo zerbitzuak saltzeko sistemak kontrolatzen laguntzeko.

Era berean, legezko neurriak har ditzakete kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesentzat kaltegarriak diren produktuak eskaini edo jarduerak egiten dituzten erakundeen aurka. Bereziki, desabantaila fisiko, psikiko, sozial edo ekonomikoko egoeran dauden pertsonen kalte egiten dienean.

Ezin izango dira pertsonak arrazagatik, sexuagatik, erlijioagatik, desgaitasunagatik... diskriminatu produktuak eta zerbitzuak eskuratzerakoan.

Halaber, zerbitzu edo produktu batengatik ezin da prezio ezberdina kobratu, eroslea gizona edo emakumea izatearen arabera.

## Kaltearen erreparazioa



### Zein eskubide dituzte produktu edo zerbitzu batek eragindako kalteren bat jasan duten pertsonak?

Pertsona horiek produktu edo zerbitzu baten erabilerak eragiten dien kaltearen zioz konpentsatzeko eskubidea dute.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak pertsona horiei informazioa emango die dauzkaten legezko eskubideei eta dirua jasotzeko jarraitu behar duten prozedurari buruz.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak **hitzarmenak** sinatuko ditu erakunde desberdinekin, kontsumitzaile eta erabiltzaileei produktu bat erostean edo zerbitzu bat erabiltzean jasan duten kaltea justifikatzen eta dagokien dirua eskatzen laguntzeko.

**Hitzarmena:** Bi pertsona edo erakunde edo gehiagok gai bati buruz lortutako adostasuna.

## Informazioa eta prestakuntza



### Zein informazio eman behar dute produktuek?

- Produktua sortu duen edo zerbitzua martxan jarri duen pertsonaren edo enpresaren izena eta helbidea.
- Produktua zer materialekin eginda dagoen, zer jatorri duen eta zertarako balio duen azaltzen duen testua.
- Produktuaren kopurua, dagokion kategoria eta izen komertziala, halakorik badu.
- Produktua noiz sortu den eta noiz iraungitzen den, edo noiz erabiltzea komeni den.
- Produktua erabiltzeko jarraibideak eta haren balizko arriskuak.
- Bezeroari arreta emateko zerbitzuei eta kexak eta erreklamazioak jartzeko zerbitzuei buruzko informazioa.
- Produktuaren prezio osoa.  
Prezioa argi agertu behar da, nahasdurarik edo akatsik ez egoteko. Produktua erakusleihu batean baldin badago, prezioak kanpotik ikusi behar dira, dendara sartu beharrik gabe.

### Informazioa ezagutzera ematea

Zerbitzuak ematen dituzten enpresa guztiek kartel bat jarri behar dute establezimenduaren atean, jendeari arreta emateko ordutegia zein den ezagutzera emateko. Halaber, bezeroarekin gatazkak konpontzeko sistemei buruzko informazioa eman behar dute.

Jarduerak egiteko aire libreko espazioak (esaterako, parkeak edo autopistak) kudeatzen dituzten erakundeek informazioa eman behar dute, baldin eta leku hori obretan badago, bertan jende asko badago edo klimaren eraginen bat jasan badezake.

Produktu edo zerbitzuren baten eskaintza bereziak aldi batez egiten dituzten enpresek informazio hau jarri behar dute beren publizitatean:

- Produktu edo zerbitzu baten eskaintzaren hasiera-data.
- Eskaintzaren iraupena, eskuragarri dauden produktuen kopurua, edo eskaintzaren onurak jaso ditzaketen pertsonen kopurua.
- Eskaintza baliatzeko bete behar diren baldintzak.
- Produktuei edo zerbitzuei eman dakieken erabilera.
- Eskaintzaren abantailak.
- Eskaintzaren ardura daukan enpresaren datuak.

### **Kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako hezkuntza eta prestakuntza**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak honako ekintza hauek egiten ditu pertsonak informazio gehiago jaso dezaten:

- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei azaltzen die beren eskubideak zein diren eta zelan eskatu ditzaketen.

- Azterketak egiten ditu kalitate gehien duten produktuak eta gehien kontsumitzen direnak zein diren jakiteko.
- Informazio-kanpainetan parte hartzen du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin, enprekin eta beste erakunde batzuekin.
- Kontsumo arduratsuari buruzko espazioen sorrera babesten du komunikabideetan eta ekitaldi batzuetan, esaterako, azoketan.
- Kalitate-identifikazioak sortzen ditu Euskadin egiten diren produktu eta zerbitzuetarako, elkarte, enpresa eta merkataritza-ganbarekin elkarlanean.
- Produktu arriskutsuei buruzko informazioa ematen du.
- Ingurumena errespetatu eta zaintzen duten gaiekin egindako produktuak identifikatzen dituzten ikurrak sortzea babesten du.
- Hedapena eta babesa ematen die kontsumitzaile eta erabiltzaileek egiten dituzten erreklamazioei, beren osasunari, segurtasunari edo interes sozial eta ekonomikoiei eragin dieten produktu edo zerbitzuen zioz.
- Udalekin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteekin lankidetzan aritzeko kanpainak antolatzen ditu, gehien erabiltzen diren, kexa gehien jasotzen duten edo iruzurtiak izan daitezkeen produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko.
- Informazio-bulegoak sortzea sustatzen du 15.000 biztanletik gorako herri eta hirietan.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzan aritzen da udalekin eta beste erakunde batzuekin, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei prestakuntza eskaintzen dieten programak sortzeko.

Prestakuntza-programa horiek aukera ematen diete kontsumitzaile eta erabiltzaileei:

- Hobeto ulertzeko produktuen kontsumoarekin eta zerbitzuen erabilerarekin lotutako informazioa.
- Beren eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko.
- Produktuak kontsumitu eta zerbitzuak erabiltzean dauden arriskuak prebenitzeko.
- Kontsumo arduratsua zer den jakin eta hura praktikatzeko.
- Ordainketa digitaleko modu berriak ezagutu eta ulertzeko.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak prestakuntza-programak ematen ditu produktuak kontsumitu eta zerbitzuak erabiltzeko orduan erantzukidetasuna, jasangarritasuna eta elkartasuna bezalako printzipioak zer diren eta zelan aplikatzen diren irakasteko.

Halaber, materiala egin eta argitaratzen du haurrentzako eta nerabeentzako produktuen kontsumoari eta zerbitzuen erabilerari buruz, irakasleek ikastetxeetan hura landu eta balia dezaten.

Euskadiko komunikabide publikoek beren programazioan espazio batzuk sartuko dituzte herritarrei kontsumoari buruzko informazio interesgarria emateko.

Espazio horiek ez dira produktuak saltzeko erabiliko.

## **Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak**



### **Zein dira eginkizunak?**

Elkarte hauen helburu nagusia kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ordezkatzeta eta beren interesak defendatzea da.

Beti jardun behar dute fede onez eta herritarren interesekiko leial.

Helburu hori lortzeko, honako eginkizun hauek betetzen dituzte:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei beren eskubideei eta betebeharrari buruzko informazioa ematea.
- Herritarrei hezkuntza eta prestakuntza eskaintzea produktuen kontsumoarekin eta zerbitzuen erabilerarekin lotutako gaiei buruz.
- Produktu edo zerbitzu batek eragindako kalteren bat jasan duten pertsonak babestea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresa edo bestelako erakundeen artean sortzen diren gatazketan bitartekari aritzea.
- Administrazio publikoari informazioa eta aholkularitza ematea kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideei buruz eta beren interesak defendatzea.

Euskadiko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek beren egoitza eta legezko helbidea Euskadin eduki behar dute eta Elkartearen Erregistroan izena emanda egon behar dute.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak elkarte hauen sorrera babesten du, eta dagozkien bizitza publikoko jardueretan parte hartzeko aukera dutela ziurtatzen du.

Halaber, beharrezko dokumentazioa eska dakieke egin beharreko lana egiten ari direla eta legeak ezartzen dituen baldintzak betetzen dituztela egiaztatzeko.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak enpresetatik independenteak izan behar dira, eta ez dute horien dirurik jaso behar. Hala ere, lankidetzak akordioak sina ditzakete enprekin, kontsumitzaile eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza emateko edo pertsona horiek defendatzeko asmoz.

### Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen eskubideak

- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ordezkatzea administrazio publikoan.
- Gatazkak ebazteko sistemak sortu eta sustatzea.
- Administrazio-prozesuetan parte hartzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak errespetatzeko.
- Elkarte eta hura osatzen duten pertsonak defendatzeko proiektuak martxan jartzea, legeak ezartzen dituen jarraibideen arabera.
- Legezko neurriak hartzea publizitate iruzurtiaren aurka, herritarrei kalte egiten dienez gero.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ordezkatzea komunikabideetan.
- Doako sarbidea edukitzea legezko prozesu batzuetara, legeak ezartzen dituen baldintzetan.
- **Onura publikoko erakundeak** izatea, horretarako baldintzak betetzen dituztenean.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko batzorde interesgarrien eta elkargo ofizialen parte izatea.
- Administrazio publikoak herritarrei zerbitzuak emateko egiten dituen kontratuen sorreran parte hartzea.
- Laguntzak eta dirulaguntza publikoak jasotzea bere lana egiteko.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak defendatzeko legezko ekintzak martxan jartzea.

**Onura publikoko erakundea:** Herritar gehienentzat interesgarriak diren eta Legean ezarritako baldintza zehatzak betetzen dituzten jarduerak egiten dituzten erakundeak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak baja eman diezaioke kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte bati, honako arrazoi hauek direla eta:

- Ez ditu legeak ezartzen dituen baldintzak betetzen.
- Kalte egiten die pertsona edo erakundeei.
- Ez du egiten kontsumitzaileen edo erabiltzaileen interesak babestearekin lotura duen jarduerarik.

## Hizkuntza



Kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dute produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko.

Bi hizkuntza ofizial hauek presente egon behar dira:

- Eskaintza eta sustapen guztiei buruzko informazioan.
- Kontratuetan.
- Zerbitzuak eskatzeko inprimakietan.
- Fakturretan.
- Jarraibide-eskuliburuetan.
- Produktuen eta zerbitzuen kontsumoarekin lotutako era guztietako agiri eta idazkietan.

Euskadiko erakunde publikoetan, pertsonak eskubidea dute arreta euskaraz edo gaztelaniaz jaso nahi duten erabakitzeko.

**1. eta 2. Xedapen gehigarriak:** Oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresek eta azalera handiek urtebete dute, Lege hau ateratzen denetik, informazioa euskarara egokitzeko. Oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresek eta azalera handiek galdetegi bat bete behar dute hizkuntza-eskubideen arloan garatu dituzten ekintzei buruz.

# Gatazkak konpontzea



## Xedapen orokorrak

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak produktuen eta zerbitzuen kontsumoarekin lotutako gatazkak konpontzeko sistemak errazten ditu.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartean bidez egiten du hori. Kontsumobiden erreklamazioak ere aurkez daitezke.

Udalek ere gatazkak konpontzeko sistemak jartzen dituzte martxan, informazio-bulegoen bidez.

Bulego horietan, kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkez daitezke. Halaber, aukera ematen dute produktuen eta zerbitzuen kontsumoarekin lotutako gatazketan bitartekari aritzeko.

Pertsonak beren borondatez hartu dezakete parte kontsumoarekin lotutako gatazkak ebazteko sistemetan, betiere beraiei eragiten badie.

Sistema elektronikoak sortuko dira kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkezteko eta gatazkak konpontzeko sistemetan parte hartzeko.

## Kexak, erreklamazioak eta salaketak

Herritarrek produktuen eta zerbitzuen kontsumoarekin lotutako kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkeztu ditzakete. Beraien kabuz nahiz elkartean bidez aurkeztu ditzakete.

Euskadiko establezimendu guztiek erreklamazio-orriak eduki behar dituzte paperean nahiz formatu digitalean, pertsonak beren kexak eta erreklamazioak aurkez ditzaten. Halaber, zerbitzuak internet bidez, denda fisikorik gabe, eskaintzen dituzten pertsonak eta enpresek ere eduki behar dituzte.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak edo herri bakoitzeko zerbitzuek kexen edo erreklamazioen emaitzen berri emango diete pertsonari. Pertsona emaitzarekin ados ez badago, bitartekaritza-prozesua has daiteke.



### Bitartekaritza

Bitartekaritza-prozesu bat hasteko, inplikaturako aldeetako batek egin behar du eskaria. Beste aldea ados egon behar da parte hartzeko, bere borondatez. Bi aldeek jokatuko dute honako printzipio hauen arabera: leialtasuna, fede ona, eta bestearrekiko errespetua.

Bitartekaria Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko kidea edo udaletako kontsumo-bulegoetako kidea izan daiteke.

Zein printzipio betetzen dira bitartekaritza-prozesuetan?

- Doako zerbitzua da kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat.
- Aldeek beren borondatez parte hartu behar dute bitartekaritzan, eta edozein unetan egin diezaiokete uko.
- Alde guztiek aukera berdinak eduki behar dituzte.
- Bitartekariak akordio bat lortzen laguntzen die aldeei, irtenbideak ezarri gabe.  
Ez du aldeetako ezeinen alde jarduten.
- Bitartekaritzan parte hartzen duten pertsona guztiek hitz ematen dute bitartekaritza-prozesuan zehar jasotzen duten informazioa isilpean gordeko dutela.
- Bitartekaritza-prozesuaren bidez lortzen diren akordioak bete egin behar dira, legeak ezartzen dituen jarraibideen arabera. Akordio horiek agiri batean jasoko dira, bitartekariak eta parte hartzen duten bi aldeek sinatuta.

### Arbitrajea

Gatazkak ebazteko modu bat da. Bertan, horretarako prestakuntza daukan pertsonak gatazka aztertzen du, eta irtenbidea zein izan beharko litzatekeen erabakitzen du. Pertsona horri arbitroa deitzen zaio.

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea Euskadin produktu eta zerbitzuen kontsumoarekin lotuta sortzen diren arbitraje-kasuak lantzen dituen sistema da. Era berean, kasu bakoitzean esku hartzen duen arbitroa zein den proposatzen du.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak eta enpresariak Batza honetara batu daitezela sustatzen du. Elkarte eta enpresa hauekin, lankidetzak akordioak sinatu ditzake.

# Kontsumo-ikuskaritza



## Zer da?

Kontsumo-ikuskaritzak erabiltzaile eta kontsumitzaileen eskubideak babesteko jarduten du.

Kontsumoaren gainean prebenitu, antzeman, saihestu eta are zehatzeko arduraduna da.

## Zeinek egiten du ikuskaritza?



Lan hori egiten dute honako arloetako profesionalek:

- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua
- Udalak, udal-ikuskariekin.

Ikuskatzaileak ez daude behartuta identifikatzera telefono edo internet bidezko ikuskapena bezalako kasuetan, edo ikuskapena kaltetu dezaketen kasuetan.

Txostenean justifikatu beharko du zergatik ez den identifikatzen.

Ikuskaritzaz arduratzen diren profesionalek **betebehar** hauek dituzte:

- Independentek, inpartzialak eta objektiboak izan behar dira.
- Modu profesional, koordinatu eta espezializatuan egin behar dute lan.
- Legezko neurriak, proportzionalak eta eraginkorrak hartu behar dituzte.
- Ikuskatzen dituzten pertsonak errespetatu behar dituzte.
- Sekretu profesionala gorde behar dute.
- Datuen babesa errespetatu behar dute.
- Enpresa ikuskatuari jarduerarekin jarraitzeko aukera eman behar diote, ikerketak irauten duen bitartean.

Ikuskaritzaz arduratzen diren profesionalek honako **eginkizun** hauek dituzte:

- Enpresa batek arauak urratu ditzala prebenitu, antzeman eta saihestea.
- Zehapenak jartzea, enpresak arauak urratu dituela ziurtatzen denean.
- Enpresei betebeharrei eta horiek ez betetzearen ondorioei buruzko informazioa ematea.
- Espediente bat hasi baino lehen beharrezko ikerketa egitea.
- Arbitraje- edo bitartekaritza-prozesu baten txostenak egitea.
- Merkatu-azterketak egitea.
- Sektore bat lege honetara egokitzeko beharrezko aldaketei buruzko txostenak egitea.
- Kontsumo-arloko agintari eskudunek emandako aginduak betetzea.

Ikuskaritzaz arduratzen diren profesionalek **agintaritza** dute honako hauek egiteko:

- Abisatu gabe sartzeko denda eta industrietan. Agindu judiziala behar dute, baldin eta etxebizitza partikularra bada eta pertsonak sarbidea ukatzen badie.
- Dokumentazioa eskatzeko eta agirien kopiak egiteko.
- Kontabilitateko, merkataritzako edo industriako dokumentazioa aztertzeko; baita gizartearen zerbitzuen enpresen dokumentazioa ere.
- Enpresari eskatzeko ikuskaritzaren unean ikusi ez duen dokumentazioa bidal dezala.
- Informazioa, lekukotza edo laguntza eskatzeko kasuarekin lotutako beste enpresa batzuei.

- Argazkiak, neurketak eta laginak hartzeko.
- Laginak hartu eta erosketak egiteko, nortasun faltsuarekin.
- Ikertutako enpresari bere legezko egoerari buruzko informazioa emateko.
- Lege honetan iragartzen diren behin-behineko neurriak hartzeko.
- Beharrezko neurriak proposatzeko.
- Beste profesional batzuei laguntza eskatzeko.
- Segurtasun-indarrei laguntza eskatzeko, esaterako Poliziari.

Kontsumo-ikuskaritzarekin **lankidetzan** aritu beharko dira:

- Administrazioak.
- Erakunde publiko eta pribatuak, eta kontsumitzaileenak, baldin eta informazioa eskatzen bazaie. Hala egin ezean, zehapena jaso dezakete.
- Ikuskatutako pertsona edo enpresak, ikuskaritzan zehar eta neurriak betetzeko orduan.



## Ikuskaritza-prozesua

### Aktak

Aktak egindako ikuskaritza-bisitari buruzko informazioa jasotzen duten txostenak dira:

- Ikuskatzen den enpresaren edo pertsonaren izena.
- Ikuskaritza egiten duen pertsonaren izena eta sinadura.
- Bisitan zehar dagoen pertsonaren edo dauden pertsonen izena.
- Lekua, eguna eta ordua.
- Arrazoia.
- Egindako ekintzak: kontrolak, laginak, egiaztapenak, neurriak eta ea informazioa eskatu zaion pertsonari edo enpresari.

### Prozesua

1. Ikuskaritza egitea.
2. Probak aztertzea.
3. Txostena egitea.
4. Eginbideak zabaltzea.
5. Arau-hausterik badago, zehapena jartzea edo prozesua ixtea.

Kontsumo-ikuskaritzak pertsona bati dei egin diezaioke, bere bulegoetan ager dadin.

Horretarako, eguna, ordua eta lekua jakinarazi behar dizkio.

Pertsona hori norbaitekin joan daiteke, aholkularitza eman diezaion.

Jarduerak amaitzean, ikuskaritzak akta eta eginbide guztiak

eman behar dizkio enpresariari.

# Zaintza eta kontrola



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek kontsumitzaileen eskubideak babesteko beharrezko diren zaintza- eta kontrol-jarduerak egiten dituzte.

## Neurri orokorrak

Kontsumoaren ikuskaritzak erabiltzaileen eta kontsumitzaileen eskubideak babesteko jarduten du.

Kontsumoaren arloan prebenitzeaz, hautemateaz eta eragozteaz arduratzen da, baita zehatzeaz ere.

- Produktu edo zerbitzu baten prozesu osoa zaintzea: sortzen denetik saltzen den arte, mantentze-lanak barne.
- Lokal eta establezimendu komertzial eta industrialak zaintzea.
- Beste erakunde batzuekin elkarlanean aritzea ikuskaritzan.
- Kontsumoari buruzko beste neurri batzuk proposatzea beste erakunde batzuei.
- Alerta-zerbitzu bat sortzea beste administrazio batzuekin segurtasunerako edo osasunerako arriskutsuak izan daitezkeen egoerei buruzko informazioa partekatzeko.
- Urtero merkatua kontrolatzeko kanpainak egitea eta horien jarduerak eta emaitzak argitaratzea.
- Enpresei eta dendei beren ez-betetzeen egoeraren berri ematea, egoera zuzen dezaten, epe jakin batean.
- Ikuskaritza-prozesuetatik kanpo geratzen dira, osasun-agintarien kontrol bereziak behar dituzten medikamentuetatik, kosmetikoetatik, zaintza-produktuetatik eta elikagaietatik datozen osasun-arriskuen kasuan.

## Behin-behineko neurriak

Ikuskaritza-prozesuan zehar hartzen diren neurriak, zehapen-prozesua amaitu baino lehen, osasunerako edo segurtasunerako arriskua dagoenean eta hala pertsonei kalte handiagoa egitea saihestu daitekeenean.

Neurri hauek:

- Ez dira zehapenak.
- Proporzionalak dira sortu den arriskuarekiko.
- Enpresak bere jarduerarekin jarraitzeko aukera ematen dute.
- Arriskua ezabatzeko beharrezko denboran hartzen dira.

Behin-behineko **neurri-motak**:

- Produktu, ondasun edo zerbitzu bat saltzeko debekua ezartzea aldi batez.
- Arazoa konpontzeko neurriak hartzea behartzea.
- Ondasunak atxikitzea: adibidez, telefono mugikorren kargamendu bat atxikitzea, telefono horiek arriskutsuak ez direla frogatu arte.
- Ondasunak suntsitzea: adibidez, haur-mozorroen ekoizpena suntsitzea, erabilera arriskutsua delako.
- Lokal bat denbora batez ixtea.
- Arriskuan egon daitezkeen pertsonei informazioa ematera behartzea.

**Prozesua, neurriak hartu ondoren**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak idatziz jakinarazi behar dio arau-haustea egin duen pertsonari edo enpresari neurrien gainean hartu den erabaki oro. Horretarako epea 6 astekoa da, behin-behineko neurria hartzen denetik aurrera.



Neurriek 15 eguneko iraupena eduki dezakete. Aldi hori igarotakoan, jarraituko duten, aldatuko diren edo amaituko diren erabakiko da.



Neurriak 15 egunak igaro baino lehen kendu daitezke, baldin eta:

- Enpresak neurriak hartzea eragin zuten arrazoiak desagertu direla egiaztatzen badu.
- Ez bada zehapen-prozesua hasten.



Neurriak hartzeak eragiten dituen gastuak ikuskatutako enpresak edo pertsonak ordainduko ditu.

**Kontrolak eta analisiak**

Kontsumo-ikuskaritzak ondasun eta zerbitzuen kontrolak eta analisiak egiten ditu, enpresak prozesu osoan zehar arauak betetzen dituela kontrolatzeko: ekoizpena, etiketatzea, aurkezpena, publizitatea eta salmenta. Probazko erosketak ere egin ditzake, urrutiko salmenta barne.

**Laginak hartzea**

Laginak produktu edo lote baten parte dira; esaterako, gazta bat edo gazta-zati bat.

Laginak hartzeko prozesua honako hau da:

1. 3 produktu berdinen laginak hartzen dira.
2. Zigilua eta etiketa jartzen zaie.
3. Laborategi ofizialetara edo pribatuetara eramaten dira, Kontsumobide -Kontsumoko Euskal Institutuak baimendutakoetara.
4. Informazio guztia ikuskaritza-aktan erregistratzen da.

**Laginen emaitzak**

- Emaitzek arauak urratu direla egiaztatzen badute: ekoizpen guztia kaltetuzat jotzen da, salbu eta enpresariak zati bat soilik kaltetu dela frogatzen badu.

- Salatutako enpresa ez badago ados emaitzekin: laborategi berean analisiak errepikatzeko eskatu dezake. Emaitzak ezberdinak badira, analisiak beste laborategi batean errepikatzeko eskatu daiteke. Azken horiek izango dira ontzat joko direnak.

### Gastuak

Analisien edo produktuen erosketen gastuak honako honek ordainduko ditu:

- Enpresak, baldin eta emaitzek arauak urratu direla egiaztatzen badute.
- Administrazioak, baldin eta emaitzek enpresak arauak bete dituela egiaztatzen badute.

# Arau-hausteak eta zehapenak



Arau-hauste bat delitu bat da, hau da, legez kanpo egindako ekintza bat. Delitu larri bat kartzela-zigorrekin zehatu daiteke; Delitua ez bada hain larria, esaterako arau-haustea, isuna jartzen da. Zehapena arau-hauste bat egiteagatik jartzen den isuna da.

## Nork jar ditzake zehapenak?

- Euskal autonomia erkidegoko administrazioak.
  - > Gobernu kontseiluak: lokalen itxiera
  - > Eusko jaurlaritzan kontsumoaren gaineko eskumena duen saileko titularrak: arau-hauste oso astunak
  - > Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaritzak: zehapen astunak edo arinak
- Udalek: arau-hauste arinak eta astunak edo 50.000 eurora artekoak.

## Zer zigortu dezakete?

- Euskal Autonomia Erkidegoan egindako arau-hausteak.
- Beste autonomia-erkidego batean egindako arau-hausteak, baina Euskadin bizi diren pertsona kaltetuak badaude, Kontsumobidek espediente bat ireki dezake, erkidego horretan ez badira kontuan hartu kaltetutako pertsona moduan.

## Salbuespen-egoerak zehapen-prozesuan

- Delituen susmorik badago, Kontsumo-ikuskaritzak **Fiskaltzari** jakinarazten dio, eta zehapen-prozedura eten arren, segurtasuna eta osasuna bermatzeko neurriak har ditzake.
- Fiskaltzak deliturik ez dagoela jakinarazten badu, Kontsumo-ikuskaritzak zehapen-prozesuarekin jarrai dezake.
- Ezin da 2 aldiz zehatu arau-hauste bera.
- Arau-hauste bati zehapen bat baino gehiago badagokio, zehapen eraginkorra edo altuena jartzen da.
- Prozesu berean arau-hauste bat baino gehiago badago, arau-hauste guztien zehapenak batzen dira eta kopurua egokitu egiten da, proportzionatua izan dadin.
- Arau-hausteak pertsona askoren interesei eragiten badie, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak administrazio-prozesuko interesdun moduan ager daitezke.

Beste autonomia-erkidego batzuetako eta Europar Batasuneko herrialdeetako kontsumoaren gaineko agintari eskudunen akta eta dokumentazio guztiek Kontsumobideren eta Euskadiko udalen agirien baliagarritasuna izango dute.

**Fiskaltza:** Ministerio Fiskala izenez ere ezagutzen da. Botere Judizialeko organoa da (auzitegiak eta epaileak).

**Arau-haustek**



MOTAK	ARRAZOIA
Osasuna eta segurtasuna	Arauak ez betetzea Pertsonentzat arriskua egotea
Aldatu, faltsutu, iruzur egin edo engainatzea	Produktuaren ezaugarriak Informazioa Jokabidea Publizitatea
Informazioa, merkaturatzea, salmenta-baldintzak eta entrega	Salmenta eta banaketa Informazioa Arauak ez betetzea Publizitatea
Kontratu bat sinatu baino lehen	Informazioa Aurrekontuak Eskaintzak Etxez etxeko salmentak
Kontratuak	Klausulak Informazioa Salmenta-modua Fakturak, ordainagiriak eta sustapenak Kontratuaren informazioa Erosteke baldintzak Pertsonen diskriminazioa Online kontratuak (internetez) Bestelakoak

MOTAK	ARRAZOIA
Bermea eta salmenta osteko zerbitzua	Bermea Laguntza-zerbitzua Salmenta osteko zerbitzua
Zaintza, kontrola eta ikuskaritza	Ikuskatzaileak Dokumentazioa Laginak Betebeharrak
Beste arau-hauste batzuk	Merkatua Bezeroak Erreklamazioak Bezeroarentzako zerbitzua Gatazkak Online kontratuak (internetez) Etxeko oinarritzko zerbitzuak Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak



## Zehapenak



### Isunak

Zehapen nagusiak arau-haustea egin duen pertsonak edo enpresak Administrazioari ordaindu behar dizkion isunak dira.

**3 isun mota daude:** arinak, astunak eta oso astunak.

Zehapen-mota bakoitzari diru gehiago edo gutxiagoko isuna jartzen zaio, **mailaren** arabera: gutxienekoa, erdikoa eta gehienekoa.

ISUNAK	Gutxieneko maila	Erdi-maila	Gehieneko maila
Arinak	150 € eta 3.000 € artean	3.001 € eta 7.000 € artean	7.001 € eta 10.000 € artean
Astunak	10.001 € eta 30.000 € artean	20.001 € eta 70.000 € artean	70.001 € eta 100.000 € artean
Oso astunak	100.001 € eta 300.000 € artean	200.001 € eta 650.000 € artean	560.001 € eta 1.000.000 € artean

- Isunaren maila hainbat irizpideren arabera erabakitzen da. Gai honi buruzko informazio gehiago kontsultatu dezakezu Estatutuaren 148. artikuluan.
- Isunaren maila hainbat egoeratan aldatu daiteke. Gai honi buruzko informazio gehiago kontsultatu dezakezu Estatutuaren 149., 150. eta 151. artikuluetan.
- Isunak % 20 edo % 40 jaitsi daitezke egoera jakin batzuetan. Gai honi buruzko informazio gehiago kontsultatu dezakezu Estatutuaren 152. artikuluan.

- Arau-hauste gehienak arinak dira; astunak edo oso astunak izateko, baldintza jakin batzuk bete behar dira. Gai honi buruzko informazio gehiago kontsultatu dezakezu Estatutuaren 142. eta 143. artikuluetan.

Beste zehapen batzuk

<p><b>Lokalaren itxiera</b></p>	<p>Enpresa aldi batez ixten da, arau-hauste oso astuna bada, eta enpresa EAEn badago.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Itxierak 5 urteko iraupena eduki dezake.</li> <li>• Kontsumobidek Udalari jakinarazi behar dio non dagoen enpresa.</li> <li>• Informazio-zerbitzuetan aritzen diren enpresen jarduera eteten da.</li> </ul>
<p><b>Salgaien konfiskazioa</b></p>	<p>Arauak betetzen ez dituen produktua merkatutik kentzen da.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktuekin honela joka daiteke:             <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; suntsitu osasunerako arriskutsuak badira.</li> <li>&gt; gorde enpresak arau-haustea konpondu arte.</li> </ul> </li> <li>• Zigortutako enpresak gastuak ordaintzen ditu.</li> </ul>
<p><b>Zehapenaren publizitatea</b></p>	<p>Arau-haustea egin duen enpresaren izena eta zehapena argitara eman daitezke.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikabideetan azaltzen dira.</li> <li>• Zigortutako enpresak gastuak ordaintzen ditu.</li> </ul>

- Arau-hausteen, zuzenketen, kalte-ordainen eta dirulaguntzen ondorioen gaineko publizitateari buruzko informazio gehiago kontsultatu dezakezu Estatutuaren 153., 154., 155. eta 156. artikuluetan.

Erantzukizunak



<p>Arau-haustea, hauekin lotuta</p>	<p>Pertsona arduraduna(k)</p>
<p><b>Ontzian gorde edo etiketa jarritako produktuak</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinadura edo sozietate-izena, etiketan, aurkezpenean edo publizitatean azaltzen dena.</li> <li>• Banatzen, ontziratzen edo saltzen duena.</li> <li>• Ontziak banatzen edo merkaturatzen dituen, baldin eta arau-haustea hau bada: legezko hizkuntza ez erabiltzea.</li> <li>• Markaren titularra eta ekoizlea, arau-haustea marka batekin lotuta badago.</li> </ul>
<p><b>Ontzirik eta etiketarik gabeko produktuak</b></p>	<p>Jendeari zuzenean saltzen dion pertsona.</p>
<p><b>Kontsumitzailearen desadostasuna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banatzen edo merkaturatzen duena.</li> <li>• Banatzen edo merkaturatzen duena, edo <b>ekoizten duena</b>, baldin eta desadostasuna sortu duena honako arrazoiren bat bada: produktuaren jatorria, nortasuna edo kalitatea.</li> </ul>
<p><b>Bermerako eta atzera egiteko eskubideen urraketa</b></p>	<p>Hornitzailea, banatzailea eta ekoizlea.</p>

**Atzera egitea:** kontsumitzaileak atzera egitea eta, beraz, kontratua ondore gabe uztea.

Arau-haustea, hauekin lotuta	Pertsona arduraduna(k)
Zerbitzuak ematea	Kontratuaren arduraduna edo legeak esaten duena.
Atzerriko produktu bat	Espanian merkaturatzen duen lehen pertsona fisiko edo juridikoa.
Pertsona juridikoa	Pertsona juridikoa edo kontratu eskusiboaren edo frankiziaren bidez harremana duten pertsonak.
Informazioaren gizarteko zerbitzuak	Arduraduna 34/2002 Legeak esaten duena da. 34/2002 Legea, informazioaren gizarteko zerbitzuena eta merkataritza elektronikoena.
Hainbat pertsona	Denak zehatzen dira.
Marka	Marka eta ordezkari gisa agertzen den pertsona Markari lotuta ez dagoela egiaztatzen badu salbu.
Onura onartzea	Kontsumitzailearen eskutik onuraren bat onartzen duen saltzailea.

## Zehapenen preskripzioa eta iraungipena

### Arau-haustek preskribatu egiten dira.

Hau da, arau-haustea antzeman denetik aldi bat igarotzen bada zehapenik jarri gabe, gero ezin da zehatu.

Arau-hauste **oso astunak 5 urtera** preskribatzen dira.

Arau-hauste **astunak 3 urtera** preskribatzen dira.

Arau-hauste **arinak urtebetera** preskribatzen dira.

### Zehapen-prozedura iraungi egiten da.

Prozesua hasten denetik 9 hilabete igarotzen direnean eta ebazpenik ez dagoenean.

Elkarren artean lotutako hainbat prozesu hasi direnean, prozedura horiek prozedura bakar bihurtzeko batzen diren unetik aurrera hasten da zenbatzen ebazteko epea.

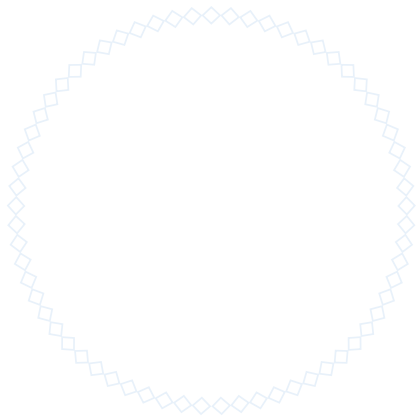
### Zehapenak preskribatu egiten dira.

Hau da, zehapena jartzen denetik aldi bat igarotzen bada, gero ez da ordaindu behar.

Zehapenak **4 urtera** preskribatzen dira (zehapen nagusia jartzen denetik edo errekurtoa jartzeko epea amaitzen denetik aurrera).

Konfiskazioarekin eta publizitatearekin lotutako zehapenak **urtebetera** preskribatzen dira.

Arau-hausteen eta zehapenei preskripzioari eta prozeduraren iraungipenari buruzko informazio gehiago Estatutuaren 160., 161. eta 162. artikuluetan kontsultatu dezakezu.



Logotipo honek IFLAren (International Federation of Library Associations and Institutions) eta Inclusion Europe-ren nazioarteko irizpideei jarraitzen dieten materialak identifikatzen ditu irakurtzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat.

Lectura Fácil Euskadi Irakurketa Erraza erakundeak berrikusi eta bermatu du.

Dokumentu hau dibulgaziozkoa da eta ez du jatorrizko dokumentua ordezkatu nahi. Beraz, ez du balio juridikorik. Informazio osoa duen jatorrizko dokumentua hemen ikus daiteke:

<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2023/05/2302169e.pdf>

