

Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

PERTSONA
HELBURU



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Kontsumitzailea edo erabiltzailea zara...

Azken hartzailea izanik, **modu partikularrean** ondasunak, produktuak edo zerbitzuak erosten edo erabiltzen badituzu, baldin eta **enpresa edo profesional batek eskuratu badizkizu**.

Adibideak:

Kontsumitzailea da gosaritarako botila bat esne erosten duena.

Erabiltzailea da lanera joateko garraio publikoa erabiltzen duena.

Ez zara kontsumitzailea...

Baldin eta produktu, ondasun edo zerbitzu bat eskuratu eta ekoizpen- edo merkaturatze-prozesu batean edo zerbitzuak eskaintzeko prozesu batean integratzen baduzu.

Adibideak:

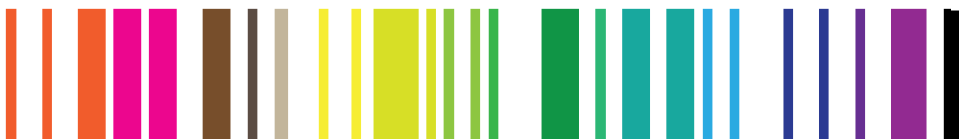
Ez da kontsumitzailea esnea erosi eta esne horrekin egindako pastelak bere gozo-dendan saltzen dituena.

Ez da erabiltzailea bere salgaiak garraiatzeko tren bat erabiltzen duen enpresa.



Kontsumo-erakundeek ez dute parte hartzen era honetako gatazketan:

- **Enpresen eta profesionalen artean** egiten diren produktuen eta zerbitzuen salerosketak.
- **Partikularren artean** egiten diren salerosketak.
- **Administrazio publikoek** eskaintzen dituzten zerbitzuak.



Gatazkak saihesteko aholkuak

Produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu BAINO LEHEN:

- Konparatu produktu edo zerbitzu bera eskuratzeko denda edo enpresa batek baino gehiagok eskaintzen dizkizuten baldintzak eta salneurriak, eta aukeratu zure beharrei eta zure ordaintzeko gaitasunari gehien egokitzen zaiena. Eskatu eta **gorde aurrekontua**.
- Irakurri lasai kontratuaren baldintza guztiak (letra txikia ere bai); zerbait ulertzen ez baduzu, galdetu, eta ez sinatu ezer kontratua goitik behera ulertu arte. Eskatu eta **gorde publizitatea**; izan ere, loteslea da, eta, horrenbestez, denda edo enpresak ezinbestean bete behar du publizitatean esaten duena.
- Urrutiko erosketa edo kontratazio bat egin behar baduzu, egiaztatu enpresaren identitatea eta helbidea ezagutzen dituzula eta harekin harremanetan jartzeko bidea zein den badakizula.
- Internet bidezko erosketetan eta kontratazioetan, egiaztatu datu pertsonalak bete beharreko web-orriaren segurtasuna.

Produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu OSTEAN:

- Eskatu eta **gorde erosketa-tiketa edo factura, kontratua eta**, hala badagokio, **berme komertzialaren dokumentua**.
- Irakurri produktuarekin batera datozen etiketa eta jarraibideak, eta jarraitu haietan esandakoei.
- Eskuratutako produktua dendan edo laguntza teknikoko zerbitzuan utzi behar duzun bakoitzean (bermea bete dadila eskatzeko, konpontzeko eta abarretarako), eskatu eta **gorde gordailua egin izanaren frogagiria**.
- Era berean, produktua konponduta itzultzen dizutenean, eskatu produktu hori jasotzen duzun eguna eta egindako konponketa -hala badagokio- agertzen dituen **egiaztagiria**, eta gorde.
- Bete kontratu bat sinatzean zure gain hartu dituzun obligazioak.
- Erreklamazioa egiteko asmoa baduzu, egin ezazu berehala.



Nola egin erreklamazioa, enpresa, denda edo profesionak batekin kontsumoko gatazka izaten baduzu

1

Zoaz:

enpresara

eta saiatu
adiskidetasunezko
akordio bat
erdiesten.

Lortzen ez
baduzu...



2

Eskatu:

enpresari erreklamazio-orri bat, eta bete ezazu.

- Garrantzitsua da gatazka eragin duten gertaerak argi eta garbi azaltzea.
- Era berean, erreklamazioaren helburua zehaztu behar da, hau da, esan egin behar da zer lortu nahi den, eta, ahal bada, eskaera horren kuantifikazio ekonomikoa egin behar da.
- Azalpena inprimaki ofizialean sartzen ez bada, erantsitako beste orri batzuetan jarrai dezakezu.
- Ez ahaztu enpresa behar bezala identifikatu behar duzula, zure datuak eman behar dituzula eta erreklamazio-orria sinatu behar duzula.
- Enpresak erreklamazio-orrian bertan idatz ditzake bere argudioak.

3

Aurkeztu erreklamazio-orria kontsumo-erakunde hauetakoren batean:

Kontsumitzaileen informaziorako
udal-bulegoak (KIUB)

Kontsumobideren
Lurralde-Zerbitzuak

- Erreklamazio-orriarekin batera, froga gisa erabil daitezkeen dokumentuen kopiak aurkeztu behar dituzu (publizitatea, aurrekontua, kontratua, faktura edo tiketa, bermea...). **Gorde dokumentu originalak.**
- Erakunde horiek harremanetan jarriko dira erreklamazioa egin diozun enpresarekin, akordio bat lortzen eta kontsumitzailearen edo erabiltzailearen asmoak asebetetzen saiatzeko.
- Prozedura horretan Administrazioak irtenbide bat proposa dezake gatazka konpontzeko, baina ez inposatu.
- Halere, Administrazioak enpresa kontsumo-arloko araudia betetzen ari ez delako zantzurik aurkituz gero, **ikuskapena** egiteko agindu dezake eta, hala badagokio, **zigorra** ezar diezaioke enpresari.

Nola egin erreklamazioa, enpresa, denda edo profesional batekin kontsumoko gatazka izaten baduzu

Akordiorik lortzen ez bada...



Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera jo dezakezu eta bertan **arbitrajea** eskatu.

Kontsumoko arbitrajea kontsumitzaile edo erabiltzaileen eta enpresen arteko gatazka konpontzeko borondatezko prozedura da. Prozedura hori bizkorra eta doakoa da. Arbitrajean hartutako erabakia (laudoa) loteslea eta betearazlea da bi aldeentzat.

Enpresak arbitrajearen menpe jarri nahi ez badu, **Auzitegietara** jo beste aukerarik ez da izango.



4 Auzitegietara jo nahi baduzu, aurretik...

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen **elkarte** batera joan zaitezke.

Elkarteko kide eginda, aholkularitza eskainiko dizute eta kasua aztertuko dute auzibidean aurrera egin dezakeen ikusteko. Erreklamazioa 2.000 €-tik beherakoa izanez gero, ahal den kasuetan, defentsa doakoa izango da.



Erreklamatzeko, gogoan izan...

- Argi eta garbi zehaztu behar dituzu zure erreklamazioaren arrazoi diren gertaerak eta zure eskakizunak.
- Froga gisa erabil daitezkeen dokumentu guztien kopiak erantsi behar dituzu (faktura, tiketa, kontratua, aurrekontua, bermea, publizitatea...), eta originalak gorde behar dituzu.
- Erreklamazioa egin nahi diozun enpresa behar bezala identifikatu behar duzu, zure datuak gehitu behar dituzu eta erreklamazio-orka sinatu behar duzu.

ARDURAZ KONTSUMITZEN DUZUNEAN, BETI IRABAZTEN DUZU



Zalantzarik baduzu...

www.kontsumobide.eus

webgunea erabil dezakezu

Era berean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego (KIUB) batera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte batera edo Kontsumobideren edozein bulegora jo dezakezu.

Helbide baliagarriak

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua

Arabako Lurralde-Zerbitzua

Santiago hiribidea, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 06 21 61 Faxa: 945 06 21 42
kb-araba@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde-Zerbitzua

Easo, 10
20006 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943 02 25 47 Faxa: 943 02 25 72
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Bizkaiko Lurralde-Zerbitzua

Rekalde Zumarkalea, 39 A
48008 Bilbao
Tel.: 94 403 15 00 Faxa: 94 403 19 67
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Santiago hiribidea, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 06 21 71 Faxa: 945 06 21 43
junta-arbitral@kontsumobide.eus

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolakundea (EKA/OCUV)

www.eka.org

Araba

Frantzia hiribidea, 21 - 1.,
3. bulegoa
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 28 31 94

Bizkaia

Plaza Barria, 7 - 1. esk.
48005 Bilbao
Tel.: 94 415 00 50

Gipuzkoa

Bulebarra, 25 behe, 8. dep.
20005 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943 42 39 93

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (UCE/EHKB)

www.uce-ehkb.org

Araba

Jose Lejarreta, 49 bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 26 47 22

Bizkaia

Hurtado Amézaga, 27 - 11.a,
5. dep.
48008 Bilbao
Tel.: 94 421 55 59

Gipuzkoa

Idiaker, 2 - 1.a
20004 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943 43 11 24

Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)

www.eke-fce.com

Araba

A. Vera Fajardo margolaria,
8 - behe
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 25 17 08

Bizkaia

Ledesma kalea, 10 bis - 4.,
1. dep.
48001 Bilbao
Tel.: 94 424 64 20

Gipuzkoa

Ramón y Cajal, 4 - behe
20002 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943 27 75 94



Helbide baliagarriak

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB)

ARABA

Erribera Beitia 945 35 50 89
Kanpezu 945 40 54 24
Laguardia 945 62 11 69
Laudio 94 403 48 48
Vitoria-Gasteiz 945 16 12 40

BIZKAIA

Arrigorriaga 94 671 25 85
Abanto-Zierbena 94 636 20 00
Balmaseda 94 680 29 90
Barakaldo 94 418 01 78
Bermeo 94 617 91 60
Bilbao 94 420 49 69
Durango 94 620 27 07
Erandio-Altzaga 94 489 01 12
Erandio-Astrabudua 94 417 51 05
Ermua 943 17 45 85
Etxebarri 94 440 67 24
Getxo 94 466 01 11
Leioa 94 607 25 72
Lekeitio 94 603 41 12
Muskiz 94 670 60 16
Ondarroa 94 683 04 98
Ortuella 94 664 23 31
Portugalete 94 472 92 54
Santurtzi 94 461 45 51
Sestao 94 472 90 87
Uribe Kosta 94 676 26 74
Zierbena 94 636 60 07

GIPUZKOA

Andoain 943 30 43 43
Beasain 943 88 69 08
Donostia 943 48 34 10
Eibar 943 20 38 43
Elgoibar 943 74 30 88
Hernani 943 55 26 10
Iraurgi-Lantzen 943 85 73 05
Irun 943 50 55 36
Lasarte 943 36 16 05
Oarsoaldea 943 51 01 11
Tolosaldea Garatzen 616 64 78 35
Urola-Garaia 943 72 42 79

