

Zure eskubidea da

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak garenez, gure eskubideen eta betebeharren berri izan behar dugu, kontsumo-gatazkarik ez izateko. Horixe da, hain zuzen ere, atal honen helburua, kontsumoko eremu jakin bakoitzean ditugun eskubide eta betebeharren berri ematea, alegia.

Lehen zenbaki honetan, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun oinarrizko eskubideak aztertuko ditugu, hain zuzen ere Eusko Legebiltzarrean onartutako abenduaren 22ko 6/2003 LEGEAN – KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUA (2003-12-30eko EHAA)– aintzat hartutako eskubideak.

ZEINTZUK DIRA KONTSUMITZAILEAK ETA ERABILTZAILEAK?

Gure oinarrizko eskubideak azaltzen hasi baino lehen, jakin dezagun zeintzuk diren kontsumitzaileak eta erabiltzaileak.

Kontsumitzailea honako hau da: produktu bat erosita **produktu** horren azken hartzailea dena. Adibidez, botila bat esne erosten duena gosaltzeko.

Erabiltzailea honako hau da: **zerbitzu** bat erabiltzen duen eta zerbitzu horren azken hartzailea dena. Adibidez, lanera joateko, autobusa hartzen duena.

Baina bere jatetxeko menuko postrerako natillak egiteko botila bat esne erosten duena edo bere merkantziak garraiatzeko trenan erabiltzen duen enpresa ez dira ez kontsumitzaileak, ez erabiltzaileak.



OINARRIZKO ESKUBIDEAK

Zazpi dira Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan dauzkagun oinarrizko eskubideak:

1. Osasunerako eta segurtasunerako eskubidea

Produktuek eta zerbitzuek ez diete inolako arriskurik eragingo ez gure osasunari, ez gure segurtasunari, ezta ingurumenari ere.

Onartutako eta aurreikus daitekeen arriskurik izan dezaketen produktuen kasuan, arrisku horren berri eman behar zaie kontsumitzaileari eta erabiltzaileari.

Adibidez, merkatuko zenbait produktuk sinbolo jakin batzuk ditu, produktu horiek erabiltzeak ekar ditzakeen arriskuez ohartarazteko (korrosiboa, toxikoa, manipulatzeko arriskurik ez izateko kontuan hartu beharreko neurri jakin batzuk, etab.)

Zure eskubidea da

2. Gizarte- eta ekonomia-arloko interesak babesteko eskubidea

Hots:

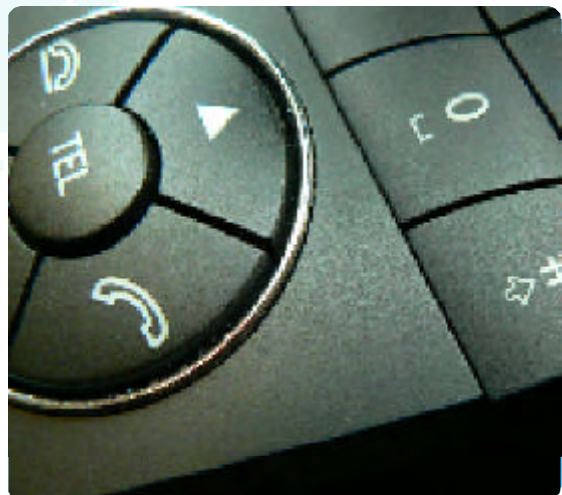
- Erosketaren faktura jasotzeko eskubidea.
- Aldez aurretik aurrekontua jasotzekoa.
- Ondasun bat ematen dugunean konpontzeko edo frogatzeko, gordailua egin izanaren froga-agiria jasotzekoa.
- Garantiaren dokumentua eta jarraibideen eskuliburua jasotzekoa.
- Establezimendu guztietan erreklamazio-orriak eskuragarri izatekoa.
- Prezioak eta tarifak jendaurrian eta agerian ikusgai egotekoa.
- Etengabe ematen diren zerbitzu publikoen horniduraren —adibidez, ur-hornidura, zabor-bilketa, etab.— etenari buruzko jakinarazpena aldez aurretik jasotzekoa.
- Kontratazioko baldintza orokorretatik abusuzko klausulak ken ditzaten, merkatariairen edo zerbitzua ematen duenaren eta kontsumitzaile edo erabiltzailearen eskubide eta betebeharren artean desorekarik izan ez dadin.

3. Babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea

Ondasun edo zerbitzu bat erosten edo erabiltzen dugunean, babes juridiko eraginkorrerako eskubidea dugu, izandako kalte-galeren ordaina jasotzeko eskubidea, alegia.

Adibidez, erositako produktua akastuna bada, merkatariaiek egoera onean dagoen beste bat emateko eskubidea dugu.

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



4. Informazioa jasotzeko eskubidea

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

Horretarako, honako baliabide hauek ditugu gure Autonomia Erkidegoan: Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Bulegoak, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkarteak.

Zure eskubidea da

5. Kontsumo-arloko hezkuntzarako eta prestakuntzarako eskubidea

Eskubide horren bitartez, honako hauetarako eskubidea izango dugu:

- Prestakuntza osoa garatzeko eskubidea, kontsumo arduratsua bultzatzearen.
- Gure eskubideak zein diren eta nola baliatu jakitekoa.
- Ondasunak eta zerbitzuak erabiltzeak eta kontsumitzeak dakartzan arriskuen berri izatekoa.
- Kontsumitzeko gure jarraibideak egokitzeko, baliabideak arrazoizko eran erabiltzera jotzearen, ingurumena zaintzea eta garapen iraunkorra lortze aldera.

Eta eskubide horren esparruan sortu dira Kontsumo Eskoletan, Kontsumo Gelak eta Kontsumoa eta Nagusiak zerbitzu eta programak. Horietako batzuk orain dela 17 urte hasi ziren indarrean; beste batzuk, aldiz, berriagoak dira.

6. Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetzarako eskubidea

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak dira ordezkaritzarako eta parte hartzeko bideak. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide edo interesek eraginik izan dezaketela ikusten den arlo publiko guztietan partaidetza izango dute elkarte horiek.

7. Hizkuntza-eskubideak

Honako eskubide hauek aitortzen dira: Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzekoa. Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekiko harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa.



KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN BETEBEHARRAK

Kontsumitzaile eta erabiltzaileok, eskubideak ez ezik, hainbat betebeharrak ere badugu. Gure eskubideak baliatzeko, betebeharrak horiek bete behar ditugu. Honako hauek dira betebeharrak horiek:

- Erabiltzeko jarraibideak irakurtzea eta horien arabera jardutea.
- Publizitatea eskatzea eta gordetzea.
- Aldez aurreko aurrekontua eskatzea eta gordetzea.
- Kontratua eskatzea, aztertzea eta gordetzea.
- Faktura eskatzea eta gordetzea.
- Bermea eskatzea eta gordetzea.
- Gure gain hartutako kontraprestazioak betetzea.
- Aldez aurretik prezioei, baldintzei eta abarri buruzko informazioa jasotzea.