

Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SALA

Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Dirección de Consumo



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 bat 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 eskaintze-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.
- Erosketa edo kontratazio bat urrutitik 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 faktura, 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, edo zuk emandakoa ordeztan duen produktu berri bat ematen 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 profesional 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 dela, 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)

- 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 asetetzen 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.

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Eremuak

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 gatazkak 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 900 □-tik beherakoa izanez gero, ahal den kasuetan, defentsa doakoa izango da.



Erreklamatzerakoan, 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 egin behar dituzu.
- Erreklamazioa egin nahi diozun enpresa behar bezala identifikatu behar duzu, zure datuak gehitu behar dituzu eta erreklamazio-orria sinatu behar duzu.

ARDURAZ KONTSUMITZEN DUZUNEAN, IRABAZIAN ATERATZEN ZARA BETI



Zalantzarik baduzu...

900 600 500

doako telefonoa eta

www.kontsumo.net

webgunea erabil ditzakezu.

Era berean,
kontsumitzaileen informaziorako udal-bulego (KIUB) batera,
kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte batera edo
Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Eremuetako batera jo dezakezu.

Helbide erabilgarriak

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza

Arabako Kontsumo Eremua

Samaniego, 2-4.a
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 70 62 Faxa: 945 18 70 63
Consumo-Araba@ej-gv.es

Bizkaiko Kontsumo Eremua

Rekalde zumarkalea, 39A, behe
48008 Bilbao
Tel.: 94 403 15 00 Faxa: 94 403 19 67
Consumo-Bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoako Kontsumo Eremua

Easo, 10-5.a
20006 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 02 25 47 Faxa: 943 02 25 72
Consumo-Gipuzkoa@ej-gv.es

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Donostia
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 99 36 Faxa: 945 01 99 97
junta-arbitral@ej-gv.es
www.euskadi.net/arbitrajeconsumo

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolakundea (EKA/OCUV)

www.eka.org

Araba

Frantzia hiribidea, 25-1.,
3. bulegoa
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 28 31 94

Bizkaia

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

Gipuzkoa

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

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB/UCE)

www.uce-ehkb.org

Araba

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

Bizkaia

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

Gipuzkoa

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

Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)

www.eke-fce.com

Araba

Aiala Kantzileria, 11-1.a esk.
B bulegoa
01004 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 25 17 08

Bizkaia

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

Gipuzkoa

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

Helbide erabilgarriak

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB)

ARABA

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

BIZKAIA

Arrigorriaga 696 494 122
 Balmaseda 94 680 29 90
 Barakaldo 94 418 01 78
 Basauri 94 466 63 23
 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
 Sopelana 94 676 26 74
 Zalla 94 639 06 36
 Zierbena 94 636 60 07

GIPUZKOA

Andoain 943 30 43 43
 Azkoitia 943 85 73 05
 Azpeitia 943 15 71 93
 Beasain 943 88 69 08
 Donostia-San Sebastián 943 48 34 10
 Eibar 943 20 38 43
 Elgoibar 943 74 30 88
 Errenteria 943 51 01 11
 Hernani 943 55 26 10
 Irun 943 50 55 36
 Lasarte-Oria 943 36 16 05
 Lazkao 943 80 54 11
 Ordizia 943 88 16 42
 Tolosa 704 201 202
 Urretxu 943 72 42 79

