



# consumo2000

www.eke-fce.com

Editada por la Federación de Consumidores de Euskadi  
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa argitaratua

11

## Aurkibidea



Gabonetako gastuak

3

Jostailu bat  
erosterakoan  
kontuan hartu  
beharrekoak



5



Salmenta  
merkealdietan

6

Kontsumitzaileek merkataritzako  
establezimenduetatik kanpo  
egindako kontratuak

7

Euskaltel eta Orangeren arteko  
gatazka. TMBren ebazpena

9

Modu arduratsuan  
kontsumitzeko aholkuak

10

Orain, zita  
medikoa  
internete bidez  
ere bai



11



Etxebizitei  
buruzko  
aholkularitza

12

## Kontsumoak ez gaitu zoriontsu egiten

Duela egun batzuk Deloitte enpre-  
sak argitaratutako ikerketa baten  
arabera, Espainiako familia bakoit-  
zak (euskaldunak barne) 904 euro  
gastatzen ditu batez beste  
Gabonetako apoteosi kontsumis-  
tan. Gastu hori honela banatzen da:  
500 euro oparietara zuzentzen dira,  
218 elikagaietara eta 167 irteeretara,  
hau da, ostalaritzara. Horrez  
gain, "konpromisoak" bete behar  
ditugulako aitzakiarekin egiten ditu-  
gun beste gastu batzuk hartu behar  
dira kontuan, esate baterako,  
bidaiak edo loteria. Zenbateko  
horiek kontsumismo zentzugabe  
eta irrazional baten isla izaten dira  
gehienetan.

Gabonetan gero eta diru gehiago  
xahutzen dugu (aurten, 2005ean  
baino %6 gehiago). Ikerketaren  
arabera, erosteko ahalmen handia-  
goa duten beste herrialde batzuk  
baino gehiago gastatzen dugu  
(Irlandak, Britainia Handiak eta  
Estatu Batuek bakarrik gainditzen  
dute Espainiako batez bestekoa).  
Gainera, Gabonetako euforia gero  
eta lehenago hasten da: azaroan  
dagoeneko, Gabonetako "espíritu"



**Rubén Mendiola Erkoreka**  
Kontsumo eta Industria Segurtasuneko  
Zuzendaria. Eusko Jaurlaritza

kontsumistak gure dirua gastatzera  
bultzatzen gaitu.

Alabaina, diru asko gastatzeak ez  
du esan nahi hobeto pasako dugu-  
nik; ez da komeni aisia gastuarekin  
parekatzea. Gure haurtzaroko  
"Printze Txikia" liburua berriro ira-  
kurri beharko genuke; bere egileak  
gogorazten digunez, funtsezko-  
ena ikusezina da begientzat.  
Zenbaitek argudiatuko dute  
Gabonak egun bereziak direla, eta  
opariak gure ingurukoei diegun

(Jarraitu) ►

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
Merkataritza, Kontsumo eta Industria  
Segurtasuneko Sailburuordetza  
Kontsumo eta Industria Segurtasuneko  
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Viceconsejería de Comercio, Consumo y  
Seguridad Industrial  
Dirección de Consumo y Seguridad  
Industrial



Federación de Consumidores de  
Euskadi

Juan de Ajuriaguerra 9 - 7º  
48009 BILBAO  
Tel: 94 424 92 10. Fax: 94 424 64 20  
e-mail: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

maitasuna adierazteko balio dutela. Neurri batean arrazoia dute. Hala ere, kontsumoa xedea bera bihurtzen bada edo erosketekiko mendekotasuna garatzen badugu (arazo horretaz jabetzea oso zaila izaten da), egoera larri baten aurrean egongo gara.

Ez dago gaizki gure apeta asetzeko zerbaitek erostea edo norbaiti oparitzo bat egitea, baina kontsumo hori kaltegarri bihurtzen da gastuek gure erosteko ahalmena gaintzen dutenean (kontuan hartu behar da, halaber, etxebizitza garestitu izanak eragin duen gainzorpetzea), edo gogo aldarte txar bati aurre egiteko erosketak egi-tera joaten garenean.

Benetan behar duguna erosten badugu, gure gastu ahalmena kontuan izanik eta burua erabiliz, ez dago inolako eragozpenik. Tamalgarria dena zera da, euforia kontsumista kolektiboak bultzatuta erostea, edo hutsune emozionalak betetzeko; bigarren kasuan, hutsune hori epe luzera handitu egingo da, beharrezkoak ez diren gauzak erosi ditugula konturatzen garenean. Gauza bera gertatzen da prezio merkeagoa duten “maukak” erosten ditugunean; izan ere, batzuetan, erositako produktua ez dugu benetan desiratzen.

Orain arte esandako guztia jostailuen erosketan egiazta dezakegu. Gaur egun, haur askok eta askok jostailu gehiegi dituzte; horrek ondorio kaltegarriak eragin ditzake, haurra blokeatzea adibidez. Garrantzitsuena ez da haurrei jostailu mordo bat oparitzea, beraiekin jolastea baizik.

Jostailuak gure seme-alabak hezteko erabil ditzakegu; beraien eskaerak kontuan hartu behar ditugu, baina euren apeta guztiak betetzea ezinezkoa da. Ulertarazi behar diegu gure ahalmen ekonomikoak ez duela zerikusirik heziera onarekin edo maitasunarekin. Batzuek guraso txartzat hartzen dute beren burua seme-alabei ezin dietelako eskatzen duten guztia erosi; askoz hezi-garriagoa izan daiteke, ordea, gure seme-alabei eman diezaikeguna preziatzen irakastea.

Horren ildotik, publizitateak gure buru eskemetan eta, ondorioz, gure erosketak ohituretan duen eraginaz hitz egin nahi nuke. Egungo publizitatea ez da informatzailea; izan ere, edukiak azaldu beharrean, markako produktuekin loturiko sentsazioak saltzen ahalegintzen da. Publizitatearen xedea da kontsumitzaileak marka jakin bat une bakoitzean nagusi diren topikoekin erlazionatzea: osasuna (kolesterola, dieta osasuntsua, etab.), ekologia, irudiaren eta itxura fisikoaren gurtza, etab.

Javier Garcés Prieto psikologoak joan den urrian Publizitatearen eta Kontsumoaren inguruan Donostian antolatu genuen ikastaroan zioen bezala, benetan zaila da publizitatearen eragina saihestea. Izan ere, publizitateak hurrengo ideiekin loturiko erosketak ohiturak bultzatzen ditu: miretsia izatea, arrakasta izatea, askatasuna, ospea edo eksklusibitatea edukitzea, elite sozial bateko kide izatea, etab. Publizitatearen ondorioz, marka zehatzak ideia horiekin lotzen ditugu.

Horren adibide oso garbi bat autoen iragarkiak dira. Auto marka on baten jabeak mundu guztiarengan eragiten du mirespena eta inbidia; bidezainek ere pasatzen uzten diote, kategoria gutxiagoko beste auto batzuei ez bezala. Marka jakin bateko auto baten jabe bagara, arrakasta sozial handiagoa izango dugu, eta arrakasta pertsonal handiagoa ere bai (gehiago ligatuko dugu). Ideia horiek izugarri primarioak iruditu ahal zaizkigu; alabaina, une batez gogoeta eginez gero, neurri handi-goan edo txiki-goan gudan eragina dutela konturatuko gara.

Ez dago gauza zentzugabeagorik estatus sozial jakin bat dugunaren itxura egiteko zorpetzea baino; zenbait kasutan, bidaiak ere lagunerean aurrean plantak egiteko egiten ditugu. Gure ekonomia estutzea eliteko auto bat erosteko, hau da, prestigio soziala lortzeko, erabat burugabea izan arren, egunero gertatzen den zerbaite da.

Eta testu honen izenburura itzuliz, publizitatearen sirena kantuei entzungor egitea komeni zaigu: gure zoriona eta poza ez daude erosten ditugun gauzen menpe. Marka jakin bateko produktuak erostea ez da ospe sozialaren seinale; itxura fisikoak ez da gauzarik garrantzitsuena estimatuak eta maitatuak izateko; produktu jakin batzuk erosteak ez gaitu gazteagoak, ederragoak eta argalagoak egingo.

Aurreko guztiari, gainera, kreditu “errazak” ematen dituzten enpresen publizitate bonbardaketa erantsi behar diegu. Publizitate horrek kredituan erostea oso erraza dela eta inolako arazorik sortzen ez duela sinestera eraman gaitzake. Argi dagoenez, familia askoren egoera ekonomikoa nabarmen oker daiteke gauza materialak zorionarekin parekatzen dituzten amarru horiekin.

**Rubén Mendiola Erkoreka**

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaria  
Eusko Jaurlaritzan

# Gabonetako gastuak



Gabonak iristen direnean, kontsumitzaileak urtearen gainerakoan aurrekaririk ez duen dinamika kontsumista batean murgiltzen gara. Gure ohiko sen ona eta erantzukizuna alde batera utziz, modu zentzugabean kontsumitzen hasten gara, erosketa gehiago eginez eta diru gehiago xahutuz. Egoera horren erantzulea ez da kontsumitzaileen heldutasun falta, Gabonak ospatzeko ohituretan gertatu diren aldaketak baizik. Ospakizun erabat familiarak izatetik, kontsumismoaren adierazpenik gorenena izatera pasatu dira Gabonak.

Horrekin zerikusi handia du publizitatearen fenomeno indartsu eta oldarkorrak. Publizitateak eragin izugarria du kontsumitzaileengan; mota guztietako formatuak erabiliz, borondate irmoenak limurtzen eta ezerezten ditu. Horren ondorioz, Gabonetan biztanleko diru gehien gastatzen duten EBko herrialdeetako bat izatera pasatu gara, errenta maila handiagoak dituzten beste herrialde batzuk nabarmen gaindituz.

Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoarekin (EKE) lankidetzan egindako ikerketa baten arabera, aurtengo Gabonetan aurrekoetan baino diru gehiago gastatuko dugu. Horren arrazoiak zera dira: erosketa saskiaren garestitzea, Gabonetako produktuen prezioen gorakada, eta arropetan, oinetakoetan eta aisian izandako igoera (sektore horietan kontzentratzen da Gabonetako gastu handiena).

Aurten, Euskal Herriko familiek 950 xahutuko dituzte batez beste, joan zen urtean baino %6 gehiago. Zenbateko deigarria da oso, kontuan izanik familiak inoiz baino zorpetuago daudela eta interes tasen igoerek egoera hori are gehiago okertuko dutela.

## Gomendioak

Aurrerapena eta aurreikuspena dira gastuen eta prezioen gorakadari aurre egiteko armarik eraginkorrenak. Supermerkatuetara eta jostailu dendetara aurrerapen handiz joanez gero, diru asko aurreztu dezakegu, batez ere eskaintza bereziak aprobetxatzen baditugu.

Ezinbestekoa da aurrekontu neurritsu bat zehaztea, merkatuak eskaintzen digun aukera zabala kontuan hartuz eta ezagunagoak izate hutsagatik garestiagoak diren produktuak saihestuz. Bazkari eta afariei dagokienez, plater tradizionalen aurrean alternatibak bilatzea komeni da, merkatuak eskaintzen duen aukeraren barruan produktu orekatuak eta elikagarriak aukeratuz.

- **Erosketak aldez aurretik egin; izan ere, azken egunetako presa dela-eta, erosketak ez ditugu arrazoizko moduan egiten, eta, gainera, prezioak asko igotzen dira.**
- **Bidezko merkataritzako dendak, onura sozialak ekartzeaz gain, opari bat egiteko alternatiba ezin hobea izan daitezke.**
- **Begiratu ondo erosketa tiketei, iraungipen datan arreta berezia jarritz.**
- **Ondasun iraunkorrak erosten direnean, gorde ordainagiria eta behar bezala zigilatutako bermea.**
- **Arau orokor gisa, erosketak Eusko Jaurlaritzaren arbitraje sistemari atxikita dauden establezimenduetan egin.**

# Gastuaren banaketa

## Janaria eta edaria

Janarian eta edarian 320 inguru gastatuko ditugu.

**Arrainak eta itsaskiak:** Aurrekontuko zati handienetako bat arlo honetara zuzenduko dugu; hain zuzen ere, izar-produktuen prezioak asko igotzen dira Gabonetan, bisiguarena, muxilena eta itsaski freskoena kasu.

Arrain eta itsaskietan 130 gastatuko ditugu batez beste; aurrekontua murrizteko era bat beste arrain mota batzuk aukeratzea da; izokinak, esaterako, 9 inguru balio du, bisigua 40 kostatzera iris daitekeen bitartean.

**Haragia:** Haragiaren prezioak nahiko egonkor mantendu ohi dira. Aurten, batez beste 75 gastatuko ditugu. Izar-produktuetako batzuk azpizuna eta esneko arkumea dira.

**Hestebeteak eta pateak:** 35 inguru gastatuko ditugu.

**Edariak:** Cava eta ardoak: 35

**Turroiak eta gozokiak:** 45

Aurtengo erosketan saskia joan zen urtean baino %8 garestiago irtengo zaigu. Horregatik, jendea lehengai merkeagoak bilatzen saiatuko da Eguberri eta Gabon Zahar eguneko afariak prestatzeko.

## Opariak eta jostailuak

Gastua joan zen urtekoaren antzekoa izango da, 260 euro ingurukoa.

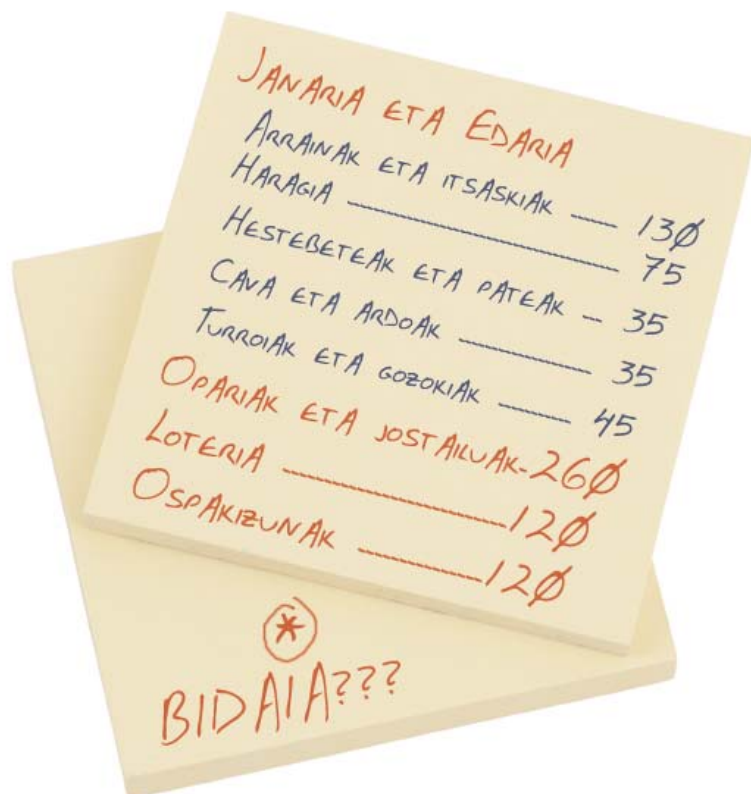
Osagai elektronikodun jostailu gero eta gehiago erosten direnez, gastua igo egingo dela aurreikusten da.

## Loteria

Loterian 120 inguru gastatuko ditugu. Arlo honetan ezinbestekoa da aurrekontu bat zehaztea, bestela poltsikoak partaidetzaz gainezka amaitu dezakegu.

## Aisia eta ospakizunak

120. Azkenaldian, gero eta jende gehiago joaten da kanpora (elurretara, etab.) urtearen amaiera ospatzeko. Horrelako bidaiaren bat aukeratuz gero, gure gastuak nabarmen igo daitezke.



# Jostailu bat erosterakoan kontuan hartu beharrekoak

## EROSTERAKOAN:

- Jo ezazu behar bezala onetsitako establezimenduetara, Gabonen ondoren desagertzen diren dendak saihestuz.
- Aukeratu adin bakoitzerako jostailu egokia, etiketen azalpenak arretaz irakurriz eta establezimenduko langileei aholkua eskatuz.
- Kontuan izan haurraren nahiak, jolas edo jostailurik inposatu gabe; jostailurik onena haurren irudimena garatzen eta partaidetzazko jolasa bultzatzen dituen da. Ez erosi jostailu konplexuegirik.
- Aztertu ondo jostailuak, beharrezkoa izanez gero haiak probatuz, eta egiaztatu edukia bilgarrian dionarekin bat datorrela.
- Gorde erosketaren faktura, geroago erreklamazioen bat egin behar bada ere.

## ERABILI AURRETIK:

- Irakurri arretaz erabilera argibideak eta gainerako oharrak: muntaketa, babes ekipamendua, arreta neurriak.
- Gorde fabrikatzaile edo banatzailearen datu guztiak; baliagarriak izan daitezke erreklamazioen bat egin behar bada.

Jostailu bat erosterakoan gogoratu beharrekoak

## ETIKETA:

- Jostailuaren etiketa edo kaxan hurrengo informazioa azaldu behar da derrigorrez:
  - Fabrikatzailearen edo EEEko agente inportatzailearen izena, marka erregistratua eta helbidea.
  - EEE markak jostailuak Espainiako eta Europako segurtasun arauak betetzen dituela bermatzen du.
  - Erabilera argibideak eta jostailua modu seguruan erabiltzeko aholkuak.
- Jostailu batzuen etiketetan, goian aipatutako datuez gain, hurrengo informazioa azaldu behar

da: “Ez da gomendatzen 36 hilabetetik beherako haurrentzat”, “heldu baten laguntzarekin erabiltzea komeni da” edo “aldizka berrikustea komeni da”.

## SEGURTASUN OHARRAK:

- Pelutxezko panpina bat erosiz gero, egiaztatu begiak ezin zaizkiola erraz kendu, haurrak irentsi ez ditzan.
- Egiaztatu jostailuak ez duela ertz zorrotzik edo puntarik.
- Korrante elektrikoaz dabilzan jostailuek segurtasun entxufeak eduki behar dituzte; hala ere, ez da gomendagarria horrelako jostailuak erostea.
- Hautxoentzako jostailuak gai hautsezinez eginda egon behar dira.
- Gorde beti erosketaren ordainagiria edo faktura, erreklamazioen bat egin behar bada.



# Salmenta merkealdietan

Salmenta bereziei buruzko indarreko araudiak zehazten duenez, merkealdiak urtean bi aldiz bakarrik antola daitezke; lehena urtearen hasieran, eta bigarrena udako oporren inguruan, uztailean gutxi gorabehera. Finkatutako bi denboraldi horien barruan, autonomia erkidego bakoitzak erabakitzen ditu merkealdien hasiera eta bukaerako datak. Nolanahi ere, merkealdiek gutxienez aste bat eta gehienez bi hilabete iraun dezakete.

Merkealdiak denda txikiak zein handiak egiten dituzten salmentak dira, eta xedea da denboraldia amaituta establezimenduan saldu gabe geratu diren gaien erosketa bultzatzea. Beraz, prezioa beheratu zaien produktuek dendaren ohiko eskaintzako zati izan behar dute gutxienez hilabetez, eta ezin dira merkealdietarako berariaz salgai jarri. Ohiko prezioarekin batera, dendariak beheratutako zenbatekoa edo ehunekoa adierazi behar du salgaiaren etiketan. Salgaien kalitateari dagokionez, prezioa beheratu aurretik zuten kalitate berbera eduki behar dute.

Kontsumitzaileak gero eta informatuago daude merkealdietan dituzten eskubideei buruz. Hala ere, alderdi batzuk gogoratuko ditugu:

**Itzulketak:** erosketa egin aurretik, establezimenduak itzulketak onartzen dituen argitu behar da, dela eskudirutan, dela baleen bidez edo salgaia beste batekin trukatzuz.

Hasiera batean, establezimenduak ez du itzulketak onartzeko betebeharririk, salgaia akastuna ez bada.

Kasu horretan, kontsumitzaileak aldatu egin beharko du salgaia, merkealdietan zein haietatik kanpo. Dendak ez daude, beraz, itzulketak egitera behartuta; hala ere, gehienek onartu egiten dituzte. Hortaz, saltoki batek urte osoan zehar itzulketak onartzen baditu, merkealdietan ere onartu egin beharko ditu, ongi ikusten den toki batean kontrakoa berariaz adierazi ezean.

Salgai bat merkealdietatik kanpo erosi eta haiek hasterakoan itzuliz gero, erosi zen unean zeukan prezioa ordaindu beharko da,

eta ez beheratutakoa. Izan ere, establezimenduak prezioen arteko diferentzia berarentzat hartuko balu, legez kanpokoa den irabazi bat lortuko luke. Gauza bera gertatuko litzateke kontrako kasuan.

Nolanahi ere, eskudiruzko itzulketak onartzen badira, fakturan edo erosketa tiketean azaltzen den zenbatekoa itzuli beharko da. Beraz, ezinbestekoa da erosketaren egiaztagiria eskatzea erreklamazioen bat egin behar denerako. Faktura da salgaiaren erosketa egiaztatzen duen agiri nagusia.

**Ordainketa moduak:** ordainketa modu ohikoenak eskudiruzkoak edo txartel bidezkoak dira. Dendariak urte osoan zehar txartelarekin ordaintzea onartzen badu, merkealdietan ere ordainketa modu hori onartu beharko du. Alabaina, denda batzuek nahiago izaten dute eskudiruzko ordainketa, banketxe eta kutxei komisiorik ordaindu behar ez izateko. Merkealdietan txartelik onartzen ez badute, erraz ikusteko moduan adierazi beharko dute baldintza hori.

**Bermea:** ondasun iraunkorrek normalean bermea izaten dute, eta berme hori ezin da kendu salgaiari prezioa beheratu zaiolako aitzakiaz. Horregatik, salgaiak funtzionamenduzko edo bestelako akatsen bat badu, kontsumitzaileak bermea exijitzeko eskubidea du.

**Publizitate foileto** bateko salgaiaren bat erosteko asmoa edukiz gero, foiletoa gordetzea komeni da badaezpada, salgaia erosterakoan prezioa desberdina izan litekeelako edo bestelako arazoak sor daitezkeelako. Dendarien publizitate promesek kontratu izaera dute, eta kontsumitzaileak haiek betetzea exijitzeko eskubidea du.

**Prezioa beheratuta izate hutsagatik ez da kalitate txikiagoko salgairik edo salgai akastunik onartu behar.**

Edonola ere, erosketak egiterakoan edo erreklamatzekoan kontsumitzaileak irregular-tasunen bat antzemanenez gero, bere eskubiak defenda ditzake erreklamazio orria eskatuz.



# Kontsumitzaileek merkataritzako establezimenduetatik kanpo egindako kontratuak

**Merkataritzako establezimenduetatik kanpo gauzatzea ezaugarri duten salmenta-modu hauen baitan, honakoak ditugu ezagunenak: txango edo bisita batean zehar egiten diren promozioak, hotel bateko bileta batean egiten direnak edo partikularren etxera egindako bisita batean (aurrez hitzartu ez denean) gauzatzen direnak. Horrelakoetan eskainitako produktuak anitzak dira: ikus-entzunezko bildumak edo argitalpenak, urrutiko ikastaroak, etxerako tresnak eta abar.**

## Legezko araudia

Merkataritza-modu hau Europar Batasunak arautu du. Hori eta, kontsumitzaileek eta enpresaburuak gutxieneko eskubide eta betebeharrak dituzte eta horiek Batasuneko kide diren estatu guztiek bermatu beharko dituzte.

Horretarako, ordea, ezinbestekoa da salmenta edo kontratuak ondorengo baldintzetakoren **bat** betetzea:

- Enpresaburuaren edo profesionalaren **establezimendutik kanpo** gauzatzea.
- **Kontsumitzaile baten etxean** edo lantokian gauzatzea. Salbuespena izango da kontsumitzaileak aurrez enpresaburuari edo agente komertzialari deitu badio, kontsumitzaileak aipatutako profesionalen bisita programatu badu, edo bisita arrazoizko aldi bat igaro ostean egin bada, betiere kontratuaren xede den objektuaren izaeraren eta aurrez ezarritako prezio eta helburuaren arabera.
- **Garraibide publiko** batean gauzatzea.

## Kanpo utzitako kontratuak

Printzipioz, eta ondoren adieraziko ditugun salbuespenak salbuespen, merkataritzako establezimenduetatik kanpo egindako kontratu eta eskaintza **guztiek** dute berariazko araudia, eta enpresaburu edo profesionalak frogatu beharko du ez dela araudi jakin horren mendeko. Haatik, ondorengo kontratuak araudi hori betetzetik salbuetsita egongo dira:

- aseguru-kontratuak.
- balio higigarrien (akzio, bono eta abarren) ingurukoak
- notario bidez dokumentatutakoak
- ondasun higiezinak eraiki, alokatu edo saltzearen ingurukoak edo horien gaineko eskubideetan oinarritzen direnak
- kontsumitzaileak ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa 48,08 eurokoa baino txikiagoa denean



- janari, edari eta etxeko ohiko bizimoduan kontsumitzen diren bestelako ondasunen ingurukoak, banaketak egiten dituzten hornitzaileek eskainitakoei dagozkienak
- Ondorengo 3 kasuak **elkarrekin** gertatzen direnean:
  - 1) kontsumitzaileak bere kabuz kontratuaren edo salmentaren oinarri den katalogoa kontsultatu duenean
  - 2) aurreikus daitekeenez, enpresaburuaren eta kontsumitzailearen artean egin beharreko eragiketaren eta horretatik eratorriko direnen inguruko harreman jarraitua izango denean
  - 3) katalogoak eta kontratuak argi eta garbi adierazten dutenean kontsumitzaileak eskubidea izango duela kontratua deuseztatzeko 7 eguneko gutxieneko epean itzultzeko, betiere produktuak jasotako egunetik kontatzen hasita.

Horrenbestez, aurreko kasu horietan ez da aplikatuko Europar Batasunak kontsumitzaileek merkataritzko establezimenduetatik kanpo egindako kontratueterako aurreikusi duen berariazko araudia. Berariazko araudi horri dagokionez, ezinbestekoa da kontratuetan esku hartzen duten kontsumitzaile eta enpresaburuaren eskubide eta betebeharrak nagusiak bereiztea.

### Kontratua formalizatzea

Salmenta-modu honi lotutako bi agiri nagusi ditugu eta horiek baldintza jakin batzuk bete beharko dituzte ezinbestean. Horiek betetzen ez badira, kontsumitzaileak egindako erosketa ezeztatu ahal izango du.

**a. Kontratua:** kontratua bera nahiz eskaintza idtziz jaso beharko dira, bina aletan. Bertan data adieraziko da eta leku jakin bat eskainiko zaio kontsumitzailearen sinadurari, bertan eskuz sina dezan. Gainera, kontratua ezeztatzeko eskubidearen inguruko azalpen argi eta zehatza emango da eta kontratua ezeztatzeko baldintzak eta ezeztatzearen ondorioak adieraziko dira. Kontartua sinatu ostean, profesionalak ale bat emango dio kontsumitzaileari, ezeztatzeko eskubidearen inguruko agiriarekin batera.

**b. Ezeztatzeko agiria:** kontratuari erantsiko zaio eta bertan argi eta nabarmen adieraziko da ezeztatzeko agiri bat dela. Bertan adieraziko da kontsumitzaileak agiria bera nori eta zein helbidetara bidali beharko dion, kontratua ezeztatu nahi izanez gero. Kontratua eta alderdi kontratugileak identifikatzeko datuak hartuko dira barne.

### Kontratua ezeztatzea

Kontsumitzaileak bere erosketa-erabakia zuzendu nahi badu, hori inolako arrazoirik eman gabe egin ahal izango du. 7 eguneko epea izango du asmo hori enpresaburuari jakinarazteko, erositako produktuak jasotzen dituenetik hasita. Hori egiteko modu egokia litzateke, adibidez, telegrama bat bidaltzea, jaso izanaren berri emateko eskatuz. Edo, bestela, jasotako produktuak zuzenean itzultzea. Ezeztatzeko eskubidea ezarritako epearen barruan balia duela egiaztatu beharko du kontsumitzaileak.

Kontratua ezeztatu ondoren, saltzaileak dirua itzuli beharko du eta erosleak produktua.

Kontsumitzaileak ez du ezer ordaindu beharko kontratuaren xede den objektuak baliogaleraren bat izan badu, betiere



galera hori objektua bera dagokion bezala erabiltzearen edo kontratuan hitzartutakoaren ondorio izan bada.

Kontsumitzaileak, berari egotz dakiokkeen arrazoirien bat dela medio, kontratuaren xede den objektua galdu edo suntsitu badu, produktuak kontratua ezeztatu zen unean zuen merkaturako balioa ordaindu beharko du, betiere balio hori erosterakoan zuen prezioa baino txikiagoa bada. Izan ere, handiagoa bada, kontsumitzaileak dagokion zenbatekoa ordaindu beharko du.

Enpresaburuak bere betebeharrak betetzen baditu, kontratuaren xede den produktua itzultzeko ezintasuna kasu honetan bakarrik egotzi ahal izango zaio kontsumitzaileari: bere gauzei eskaintzen diren arduraren parekoa eskaini ez badio.

### Erantzukizuna

Enpresaburuarekin eta horren kontura jarduten duten gainarakoekin batera, erantzukizun solidarioa izango dute beren izenean jardun duten mandatari, komisionista edo agenteek.

### Gogoan izan:

Mintzagai izan ditugun eskubideak gutxienekoak dira eta kontsumitzaileak ezin die horiei uko egin. Hala ere, kontratuak kontsumitzailearentzat onuragarriagoak diren klausulak izan ditzake.



- **Berrikusi** salmenta horietan ordaintzeko baldintzak.
- Inola ere **ez sinatu** behar bezala identifikatu gabe dauden agiriak, are gutxiago zuri daudenak. Horrela, ezustekoak sahistuko dituzu, adierazi ez diren interes edo errenergua gehitzea adibidez. Saltzaileek erosketa kreditu edo mailegu pertsona-

len bidez finantzatzeko aukera eskaini ohi dute. **Aztertu** finantziario hori ventean interesatzen zaizun eta ez sinatu ezer kontratuko klausula guztiak ulertzen dituzula guztiz ziur ez bazaude.

- **Eskatu** saltzaileari akreditazioa, batez ere etxeko bisitetan.
- **Ez txunditu** opari edo promesekin, eta ez eman dirurik alde aurretik.
- Dirua aurreratzen baduzu, **eskatu faktura** edo ordainagiria, saltzaileak sinatutakoa. Horietan IFZ eta helbidea adierazi behar dira eta bereiz agertu behar dute kontzeptuek eta guztizko zenbatekoak.

Irregularitasunen bat dagoela uste baduzu, idatziz jakinarazi beharko diozu enpresari. Hori eginda ere erantzun egokirik jasotzen ez baduzu, kontsumitzaileen elkareren batera edo zure etxetik hurbilen dagoen kontsumoko administrazioa jo ahal izango duzu, bertan erreklamazioa jartzeko edo, hala badagokio, kontsumoko arbitrajea eskatzeko.

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILADEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

## Euskaltel eta Orangeren arteko gatazka. TMBren ebazpena

Telekomunikazioen Merkatuko Batzordearen (TMB) Kontseiluak ebazpen bat eman du, Euskal Autonomia Erkidegoan telefonia mugikorreko zerbitzuak emateko lankidetzaren hausturaren ondorioz Euskaltel eta Orangeren artean sortutako gatazkari buruz.

TMBren ustez, erabiltzaileek konpainia bat edo bestea aukeratzeko askatasun osoa izan behar dute. Ildo horretatik, eramangarritasunari esker, 1998ko abenduaren 16an Euskaltelek eta Orangek izenpetutako Lankidetzako Akordio Markoaren babespean kontrataturiko bezeroen erabaki librea berma daiteke.

Euskaltelera aldatzea erabakitzen duten bezeroen kasuan, Orangek sare pribatu birtualaren konfigurazioarekin, aurreordainketako bezeroekin eta bezeroak berak konfiguratutako bestelako zerbitzuekin (deiak desbideratzea, deia zain izatea, etab.) loturiko datuak eman beharko dizkio Euskalteli.

TMBren Kontseiluak zentzuzkotzat jotzen du baliabide horietarako sarbidea izatea, zerbitzua ahalik eta baldintza hoberenetan ematen jarraitzeko eta erabiltzailearentzako kalteak saihesteko.

Era berean, TMBk hornidura bermatu die erabiltzaile guztiei Euskaltelera aldatzeko behar duten denbora guztian zehar. Hortaz, Orangek 2007ko urtarrilaren 31ra arte bermatu beharko die zerbitzua 1998ko Akordioaren babespean kontrataturiko bezero guztiei. Zerbitzu hori, gainera, mugagabeki luzatuko da Euskaltelera aldatzea eskatu duten eta prozesua oraindik amaitu ez duten bezeroen kasuan.

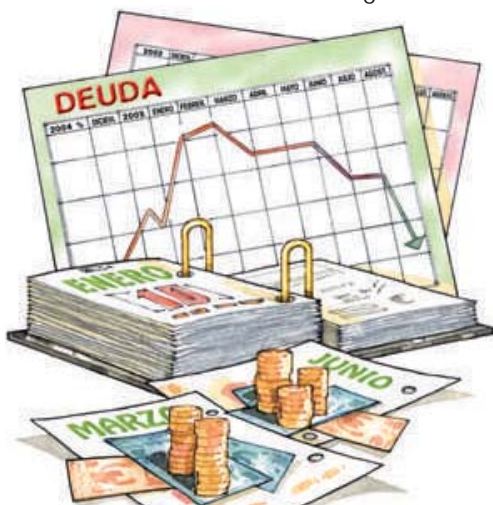
Ebazpenak kendu egiten du Lankidetzako Akordio Markoko bezeroei zuzenduriko ekintza komertzial individualizatu edo orokorrak egiteko bi konpainiek zuten debekua. Ondorioz, Orange nahiz Euskaltel bezero horiei zuzendu ahal izango dira haiek bereganatzeko asmoz.

# Modu arduratsuan kontsumitzeko aholkuak

- Gure benetako beharren eta gure ahalmen ekonomikoaren arabera kontsumitu, kontrolik gabeko gastua egitea saihestuz, gero ez baitiogu aurre egin ahal izango horri.
- Kontsumo arduragabea eta oldarkorrean ez erortzen saiatu; beharrak eta betebeharrak aztertu, bai eta ordezkazina eta benetan beharrezkoa dena bereizi ere.
- Erosketak egitera joan aurretik, zerrenda bat egin; behar duguna idatziko dugu, eta hartara mugatuko gara ahalik eta gehiena.
- Ez joan buru gabe erosketak egitera, soldata kobratu ahala, tristezia-aldietan edo urdaila hutsik daukagunean.
- Ez itsutu eskaintzen aurrean, eta egiaztatu benetan eskaintzak direla.
- Ez utzi geure buruak manipulatzeko publizitateagatik edo beste eragin kontsumista batzuegatik, izpiritu kritiko bat garatuz, kontrolik gabeko gastutik babesten lagunduko diguna.
- Bi erabilera hauek bereizi: txartelak ordainketa-tresna gisa erabiltzea eta kreditua lortzeko gisa erabiltzea. Lehen kasuan, gastuaren kontzientzia ilundu dezakete, eta gehiegi erosaraz diezagukete. Baina are arriskutsuagoa da kreditu-txartelen bidez oraindik ez dugun dirua gastatzera



- ohitzea; beraz, hori ere kontuan izan behar da.
- Ez erosi kredituan momentuan behar ez ditugun gauzak, hau da, eskura ordaintzeko nahiko diru izan arte itxaron dezaketenak.
- Kreditu bat eskatu aurretik, aztertu ea gai izango garen horrek dakarren zorra jasateko. Gomendagarriena da benetan beharrezko denean bakarrik eskatzea eta ez eten-gabe zorpeturik bizitzera ohizea.
- Kontuan izan diru-sarreraren %20tik gorako zorpetze batek zorpetze mailakatuko egoera bat ekar dezakeela (gero eta zor handiagoko egoera bat). Horregatik, iraupen luzeko zorrak egiten ditugunean, hurrengo urteetan izango dugun egoera ekonomikoa aurreikusi behar dugu.
- Gastuak, kontuen saldoa eta ordainketa-datak kontrolatu; kontrol zorrotza eraman.
- Lehenetsun gisa zorra gutxitzea eduki, daukagun diru guztia eta hilaren amaieran geratzen zaiguna horretan inbertitzeko erabiliz.
- Eta, batez ere, kontuan izan ondasun edo zerbitzu gehiegi eskuratzeak ez duela laguntzen bizi-kalitatea hobetzen; aitzitik, estresa, urduritasuna eta asebetetasun gutxi eragiten ditu.



EUSKO JAURLARITZA

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

# Orain, zita medikoa interneten bidez ere bai

Oso erraza da zita medikoa erreserbatzea.  
Aski duzu urrats hauei jarraitzea:

Sartu [www.osanet.net](http://www.osanet.net) atarian



## 1 Identifika zaitez



Osasun txartel elektronikoaren bidez

Zeure datu pertsonalak sartuz

## 2 Sartu zure datu pertsonalak

OTI zk.:  Iraungipen data:  /

Jaiotza data: Urtea:  Hila:  Eguna:

Onartu

*Additional info from image: 48/13365859/87 10TPEN 01652523 E.p. mug. Cat. 08/19 BEGOÑA BILBAO GÓMEZ*

## 3 Aukeratu eguna

Hautatu bi aukera hauetako bat:

Libre dagoen lehenengo ordua

Eguna  ordua  etatik aurrera (hautazkoa)

Onartu

## 4 Berrikusi datuak

Pazientea: Begoña Bilbao Gómez  
Osasun zentroa: Doctor Areilza  
Medikua: Ángela Goikoetxea Pérez  
Proposatutako eguna eta ordua: 07/05/18 16:15

Baieztatu

Ezeztatu

Nahi baduzu, aldatu zita.  
Ados zaudenean, sakatu Baieztatu.

## 5 Baieztatu erreserba

Erreserba ziurtatzean zita medikoaren ziurtagiria inprima dezakezu.

Ziurtagiria

Zita deuseztatu

Bukatu

Gainera, zure Osasun Txartel Elektronikoarekin, hurrengo egunetako zitak ere ikus ditzakezu





# Etxebizitzetxei buruzko aholkularitza

**Elkargoak erantzun**

Bidali zure aholku-eskaerak honako helbidera: Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa. Juan de Ajuriagerra kalea, 9-7. 48009 Bilbao edo posta elektronikoaren bidez, beste honetara: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

## Posible al da errentamendu kontratuan garaiz aurretik atzera egitea?

Hiri Errentamenduen Legearen 11. artikulua arabera, bost urtetik gorako iraupen adostua duten errentamenduetan, errentariak kontratuan atzera egin dezake, beti ere, kontratu horrek gutxienez bost urte iraun badu eta errentatzaileari gutxienez bi hilabete lehenago aurreabisua ematen badio.

Alderdiek zera adostu dezakete kontratuan: atzera eginez gero, errentariak indarreko errentaren hileroko bati dagoen zenbatekoa emango diola errentatzaileari kalte-ordain gisa, betetzeke dagoen kontratuko urte bakoitzagatik. Urte batetik beherako aldiengatik kalte-ordainaren zati proportzionala ordaindu beharko da.

## Salmenta batean errentaren kapitalizazioaren prezioa gaindituz gero, salmenta hori deuseztatzen al daiteke?

Errentariak egindako eskualdatzea inpugnatzeko eskubidea du, baldin eta haren prezioak, kargen zenbatekoa barne, eskualdatzearen unean errentariak ordaintzen duen urteko errentaren kapitalizazioa gainditzen badu. Alabaina, gehieneko prezio hori gainditzeak ez du esan nahi salerosketa deuseza denik; aitzitik, errentariak berau inpugnatzeko aukera du aipatutako artikulua 2. paragrafoan zehazten den 60 eguneko epean, eskuratzaile berriak, premiak tarteko, luzapena ukatu ez dezan.

## Igogailua jartzeko jabetza pribatu baten zati bat eskuratzeko beharra.

Hasiera batean, interes orokorreko zerbitzu komun bat jartzea nahiz minusbaliatu edota 70 urtetik gorakoentzako traba arkitektonikoak kentzea helburu duen obra bat egiteko, JHLren 17.1 artikuluari jarraiki, kuota edo jabekideen hiru bostenen edo gehiengoaren onespina behar da. Alabaina, adostutako erabakiak quorumei dagokienez legez ezarritako baldintza guztiak bete arren, erabaki horrek jabe bati edo gehiagori beren jabetzaren zati bat ematera tekniko ki behartzen duen ala ez argitu behar da. Gure iritziz, jabekideak ez daude horrelakorik egitera behartuta; izan ere, 9.1.c) artikuluan azaltzen den zortasuna ez datza, Kode Zibilaren arau orokorren arabera, jabetza pribatu baten zati bat eskuratzeko, bidea irekitzeko baizik, hodi edo antzerakoentzat esaterako.

Beraz, bi aukera egongo lirake. Erabakian titularrari bere jabetza pribatuaren zati bat kendu behar zaiola aurreikus ten bada, inpugnazioa legezko oinarririk ez duen akordio horren arabera egin beharko da. Erabakian igogailua jarriko dela bakarrik adierazten bada, zortasuna zertan datzan zehaztu gabe, ukitutako jabekideak uko egin diezaioke bere jabetzaren zati bat emateko erkidegoak egiten dion eskaerari; orduan, erkidegoak auzibidera jo beharko du bere xedea lortzeko; baina berriro diogu, gure iritziz, xede horrek ez duela inolako zerikusirik zortasunaren kontzeptu juridikoarekin.

Kasu batean zein bestean, lokalaren jabeak dagokion kalte-ordaina eskatu beharko du epaiketan, subsidiarioki bere arrazoiak onartzen ez bazaizkio. Kalte-ordainak lokalaren balioaren zati proportzionala barne hartuko du, eta, egokia denean, gabetze horrek lokalaren balio orokorrari eragin diezazkion kalteak ere bai.