



consumo2000

www.eke-fce.com

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

9

Aurkibidea

Erabilera turistikoko
ondasun higiezin
txandakako ustiapena

3

Bidaia
konbinatuak



4

Urte-sasoiko etxebizitza
alokatzean kontuan hartu
beharrekoak

9



Oporretan etxean ez
gaudenean kontuan
hartu beharreko
aholkuak

9



Finantza-
zerbitzuen arazoak
eta ustezko
konponbideak

10

Europaren aurrean hiri-
merkataritzarako alde egin
dugun apustua

12

Euskal merkataritza:
etorkizunerako apustuak

13

Ondasun higiezin txandakako ustiapena

24/98 Legeak hiru puntutan zehazten du kontsumitzaileen babesa:

1. Informazio-agiria:

Debekatuta dago jabegoaniztasunaren bidez eta jabego hitza daukan beste edozein sistemaren bidez ustiapen-eskubideak txandaka eskualdatzea. Legeak berak eskuratzailari eman beharreko informazio-liburuxketako edukia arautzen du. Izan ere, loteslea dela eta alde zuzenetik Jabetza Erregistroan artxibatu beharra dagoela adierazten du.

Behar bestekoa izan dadin, jabeak, sustatzaileak edo eskubideok era profesionalean eskualdatzen dituen edozein pertsona fisikok edo juridikok eskuratzailari jakinarazi beharko dio nola lortu ahal izango duen kasuan kasuko erakunde ofizialetan eta elkar-go profesionaletan bere eskubideei buruz dagoen informazio guztia. Era berean, titularron esku jarri beharko du bizitokiko altzari, instalazio eta hornidura guztiei buruzko inbentarioa, eta balio orokorra zein den adierazi beharko du.

2. Kontratuari uko egiteko eta amaiera emateko eskumena

Txandakako ustiapenerako eskubideen eskuratzailariak hamar eguneko epea izango du kontratua sinatzen duenetik, bere aukeramenaz kontratuari uko egiteko. Epearen azken eguna jaieguna izanez gero, ez da kontuan hartuko eta hurrengo lanegunean amaituko da epea. Uko eginez gero, eskuratzailariak ez du inolako gasturik ordainduko. Kontratuan aipamenen edo agiriren bat jaso ez bada edo eskuratzailari behar besteko informaziorik eman ez badiote edo aurkeztutako informazio-agiria erregistroan artxibatutakoarekin bat ez badator, eskuratzailariak kontratua sinatzen duenetik hasi eta hiru hileko epean eman ahal izango dio amaiera, eta ezin izango diote eskatu inolako zigorririk edo gasturik ordaintzeko.



(Jarraitu) ►

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Merkataritza eta Kontsumoko Sailburuordetza
Kontsumo Zuzendaritza

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



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



Eskuratzailari emandako informazioa egiazkoa ez bada, eskuratzailak kontratua ezeztatzeko eskatu ahal izango du. Informazioa osatutakoan, eskuratzailak uko egin ahal izango du zuzenketa egiten denetik hasi eta hamar eguneko epean. Informazioa osatu gabe eta eskuratzailak kontratuari amaiera emateko eskubidea erabili gabe hiru hilabete igarotzen badira, eskuratzailak mugaegunaren osteko hamar egunetan ere uko egin ahal izango dio kontratuari. Kontratuari uko egitean edo amaiera ematean, jabeari edo sustatzaileari jakinarazi beharko zaio kontratuan horretarako ezinbestean zehaztutako helbidean. Jakinarazpena bera edozein sistemaren bidez egin ahal izango da, beti ere jakinarazpena egin eta jaso egin dela eta noiz bidali den egiaztatzerik badago. Ukoetan, nahikoa izango da epea amaitu baino lehen bidaltzea.

Kontratua notarioaren aurrean eginez gero, ukoaren berri eman beharko da notarioaren aktan.

3. Aurrerakinen debekua

Ukorako eskumena erabiltzeko epea amaitu baino lehen edo kontratuari amaiera emateko eskumena daukan bitartean, eskuratzailak ez dio inolako aurrerakinik ordainduko eskualdatzaileari. Dena dela, alderdiek egokiak iruditzen zaizkien hitzarmen eta baldintza guztiak ezarri ahal izango dituzte, geroratuako prezioaren ordainketa bermatzeko. Nolanahi ere, oso kontuan hartu beharko da debeku horren aurkakoak ez direla eta, uko egiteko eskumena erabiliz gero, eskuratzailak zuzenean edo zeharka inolako kontraprestaziorik jasoko ez duela. Eskuratzailak zenbatekoren bat aurreratu badu, bikoiztutako zenbatekoa itzuli beharko diote. Horrez gain, hurrengo hiru hilabeteetan eman ahal izango dio amaiera kontratuari edo oso-osorik betetzeko eskatu ahal izango du.

Eskuratzailari emandako maileguak indarririk gabe geratuko dira, eskuratzailak berak kontratuari uko egiten dionean edo kontratua amaitutzat ematen duenean. Maileguetan, gainera, ezin izango da uko egiten duen eskuratzaila zehatzeko edo zigortzeko klausularik ezarri.



Erabilera turistikoko ondasun higiezin txandakako ustiapena

Erabilera Turistikoko Ondasun Higiezin Txandakako Ustiapenaren kontratuko gutxieneko edukia.

Hona hemen gutxienez eta idatziz adierazi beharreko guztia:

- 1 Kontratua egin deneko eguna, erregimena arautzen duen eskrituraren datuak eta Jabetza Erregistroko inskripzioaren datuak.
- 2 Eskualdatutako eskubidearen benetako izaeraren edo izaera pertsonalaren berariazko aipamena. Era berean, erregimena noiz geratuko den indarrik gabe zehaztuko da.
- 3 Eraikinaren, egoeraren eta eskubidedun bizitokiaren azalpena eta erregistroko datuei zein kontratuaren helburu den txandari buruzko datuen berariazko aipamena, ze egunetan eta ordutan hasi eta amaituko den adierazita.
- 4 Lana amaituta dagoela edo eraikitzen ari direla adierazi behar da. Eraikitzen ari badira, honako alderdi hauek ere zehaztu beharko dira:
 - Eraikuntza ze fasetan dagoen.
 - Eraikuntza amaitzeko mugaeguna.
 - Lanetarako lizentziaren aipamena eta lizentzia eman duen udalaren izena zein helbidea.
 - Ze fasetan dauden higiezina erabiltzeko beharrezkoak diren zerbitzu bateratuak.
 - Eskuratzailleak emandako helbidea, lanaren amaiera inskribatu egin dela eta erregimenaren iraupena noiztik aurrera hasiko den jakinarazi ahal izateko.
 - Bizitokiaren kalitatei buruzko txostena.
 - Altzarien eta etxeko horniduraren zerrenda xehea eta abalari edo aseguruari begira emandako balioa.
 - Abal edo aseguru horren berariazko aipamena, ze erakundetan eratu den adierazita eta, lana mugaegunean amaituta ez badago, eskuratzailleak betearazi edo erreklamatu ahal izango duela jakinarazita.
- 5 Eskubidea eskuratutakoan, eskuratzailleak zerbitzu-

enpresari edo eskritura arautzailean ondasunen ardura hartu duen jabeari ordaindu beharreko prezioa eta, eskritura arautzailearen arabera, urtero ordaindu beharreko zenbatekoa, nola eguneratuko den adierazita. Eskurapenarekin zerikusia daukaten zergen zenbatekoa eta notarioaren zein erregistroaren ordainsarien zenbatekoa, kontratua eskritura publiko eginez gero eta Jabetza Erregistroan inskribatuz gero.

- 6 10., 11. eta 12. artikuluetako testua hitzez hitz agertuko da (ukoa eta amaiera, aurrerakinen debekua eta baldintzen erregimena).
- 7 Zerbitzu eta instalazio bateratuak eta gozamenerako baldintzak.
- 8 Ustiapenaldiak trukatzeko zerbitzuetan parte hartzeko aukerarik dagoen ala ez.
- 9 Sozietateak izanez gero, sozietatearen izena eta Merkataritza Erregistroko inskripzioaren datuak azalduko dira, bai eta honako hau ere:
 - Jabearen edo sustatzailearen helbidea
 - Eskualdatzailearen helbidea
 - Eskuratzaillearen helbidea
 - Zerbitzu-enpresaren helbidea
 - Trukearen ardura daukan hirugarrenaren helbidea
- 10 Erregimenaren iraupena.
- 11 Eskuratzailleak eskubidea dauka:
 - Higiezinaren titularitatea eta kargak egiaztatzeko. Horretarako, erregistratzaile eskudunari buruzko informazioa eskatuko du, eta haren helbidea eta fax-zenbakia berariaz agertuko dira.
 - Eskritura publikoaren eskuespena eskatzeko.
 - Bere eskurapena Jabetza Erregistroan inskribatzeko.
- 12 Kontratua gauzatu deneko lekua eta sinadura.



Bidaia konbinatuak

Informazio-liburuska

Bidaia konbinatua kontratu aurretik, kontsumitzaileak agentzien eskaintzei buruzko informazio argia eta zehatza eduki behar du. Horretarako, xehekariaren edo antolatzailearen betebeharra da idatziz informazioa jasotzen duen egitarau edo informazio-liburuska bat jartzea kontsumitzaileen esku. Hona hemen zeintzuk diren liburuskak jaso behar dituen alderdi horiek:

- 1 Helmugak eta garraio-bideak, ezaugarriak eta motak ere adierazita.
- 2 Bidaiaren iraupena, ibilbidea eta egutegia.
- 3 Ostatuen zerrenda eta bakoitzaren mota, egoera, maila, ezaugarri nagusiak eta, dagokionean, turismo-homologazioa eta –sailkapena.
- 4 Emango diren otorduak.
- 5 Pasaporte, bisa eta osasunari buruzko formalitateen informazioa.
- 6 Prezio zehartzak::
 - Bidaia konbinatuaren prezioa.
 - Aukerazko txangoen gutxi gora-beherako prezioa.
 - Aurreratu behar den diruaren zenbatekoa edo portzentaia eta aurrerakin horrek betetzen ez duen gainontzekoa ordaintzeko egutegia.
 - Kasuan kasu, finantziazioaren baldintzak.
- 7 Bidaia egin ahal izateko gutxienez zenbat lagunek eman behar duten izena, hala ezartzen bada. Eta, horrelakoetan, bidaia bertan behera utziz gero, zenbateko aurrerapenarekin eman behar zaion horren berri kontsumitzaileari.
- 8 Erantzunkizunei, bertan behera uzteei eta bidaiaren beste baldintza batzuei buruzko klausulak.
- 9 Antolatzailearen izena eta helbidea eta Espainian duen legezko ordezkariarena, baldin badu.

Informazio-libuskaren edukia ez da gutxi gora-beherakoa, baizik eta bete beharrekoa eta loteslea antolatzaile edo xehekariarentzat, beti ere, hurrengo bi kasuetako bat gertatu ezean:

- 1 Aldaketak argi eta idatziz ematea kontsumitzaileari kontratua egin aurretik, baldin eta aukera hori informazio-liburuskan propio jasoa badago.
- 2 Aldaketak kontratua sinatu ondoren gertatzen badira, kontsumitzaileak idatziz onartzea.

Bidaia konbinatua

Bidaia konbinatua izateko::

1. Hurrengo hiru elementu hauetako bi gutxienez alde aurretik konbinatuta izan behar ditu:
 - a) **Garraioa**
 - b) **Ostatua**
 - c) Aurrekoen osagarriak ez diren, baina bidaia konbinatuaren zati garrantzitsu diren **beste turismo-zerbitzuak**.
2. **Prezio oso** baten trukean eskaini edo saldu behar da.
3. Prestazioak **24 ordu gainditu behar ditu edo gau bateko egonaldia** barne bartu.

Bidaietako enpresariak

Antolatzailea eta xehekaria ondo bereiztu behar dira; biek, hala ere, bidai agentzi izan behar dute.

- **Antolatzaileak** bidaia konbinatuak antolatu behar ditu –ez noizbehinka bakarrik- eta zuzenean edo xehekari baten bitartez merkaturatu behar ditu..
- **Xehekariak** bidaia konbinatuak eskaintzen ditu.

Antolatzailearen eta xehekariaren artean dagoen aldea oso garrantzitsua da **erantzunkizunak eskatzeko** orduan.



Kontratua

Bidaia konbinatuaren kontratua idatziz egin behar da beti eta behin sinatu ondoren kopia bat eman behar zaio kontsumitzaileari

Bidaia konbinatuaren kontratua kontsumitzailea antolatzailearekin edo xehekariarekin lotzen duen akordioa da.

Kontratua sinatu aurretik eman behar zaio kontratuaren klausulen berri kontsumitzaileari. Bidaia konbinatuaren kontratua idatziz egin behar da beti eta behin sinatu ondoren kopia bat eman behar zaio kontsumitzaileari.

Kontratuak bere klausuletan, eskaini beharreko zerbitzuen arabera, gutxienez honako hauek adierazi behar ditu:

- 1 Bidaiaren helmuga edo helmugak.
- 2 Egonaldia zatikatuta bada, aldi ezberdinak eta datak.
- 3 Garraioa barne hartzen badu, garraio-bideak, ezaugarriak eta mailak.
- 4 Irteera eta itzulerako egunak, orduak eta tokiak.
- 5 Ostata barne hartzen badu, koikapena, maila turistikoa, ezaugarri nagusiak, turismo-homologazioa eta –sailkapena (sailkapen ofiziala duten herrialdeetan) eta zenbat otordu emango diren.
- 6 Bidaia egin ahal izateko gutxieneko lagun-kopurua eskatzen bada, adierazi egin behar da, bidaia bertan behera utziz gero, kontsumitzaileari horren berri emateko gutxieneko epea. Bidaia hasteko aurrikusitako eguna baino gutxienez hamar lehenago jakinarazi beharko zaio.
- 7 Ibilbidea.
- 8 Ikustaldiak, txangoak eta bidaia konbinatuaren prezio osoan sartutako beste zerbitzuak.
- 9 Antolatzailearen, xehekariaren eta, hala balegokio, aseguratzailearen izena eta helbidea.
- 10 Bidaiaren prezioa. Adierazita izango ditu legeak ezarritakoaren arabera egin daitezkeen aldaketa guztiak eta kontratutako zerbitzuei dagozkien ariel eta zergak baldin eta zerbitzu horiek ez badira bidaia konbinatuaren prezioan sartzen.
- 11 Ordaintzeko moduak eta, kasuan kasu, finantziatzeko egutegia eta baldintzak.
- 12 Kontsumitzaileak egin eta antolatzaileak edo xehekariak onartutako eskari berezi guztiak.
- 13 Kontsumitzaileak antolatzaileari edo xehekariari edo, dagoenean, zerbitzua zuzenean eskaintzen duenari, kontratua egikaritzekoan bete-eztakoen berri emateko duen obligazioa. Idatziz edo jasota geratzeko beste modu batean eman beharko du berri hori.
- 14 Kontsumitzaileak antolatzailearen edo xehekariaren aurka bi urteko epean akzio judizialak ezartzeko duen posibilitatea.
- 15 Kontsumitzaileak bere erreserben baieztapena exijitzeko duen epea.



Bazenekien...?

Bidaia konbinatuak gure herrialdean 21/1995 Legean, uztailaren 6koan, daude araututa eta urgitalpen hau lege horretan oinarritzen da (Estatuko Aldizkari Ofizialaren 1995eko uztailaren 7an argitaratu zen lege hori)

Udako oporrak

Udako
oporrak

Bidaia aurreko informazioa

Liburuskan eta kontratuan jasotako informazioaz gain, antolatzaileak edo xehekariak, kontratua sinatu ondoren eta bidaia hasi aurretik, elementu hauen berri eman behar dio kontsumitzaileari, idatziz edo jasota geratzeko beste modu batean:

1 Bidaia eta garraioari buruz:

- geldialdien eta lotunen ordulegiak eta tokiak, eta.
- erabiliko diren garraio-bideetan kontsumitzaileak izango duen tokiaren maila.

2 Arazoak konpontzeko harreman.bideak:

- antolatzaile edo xehekariaren helmuga bakoitzeko

ordezkariaren izena, helbidea eta telefonoa;

- ordezkariak ez balego, kontsumitzaileak arazoak izanez gero lagun diezaioketean toki-erakundeei buruz datu berak; eta

- ordezkari eta toki-erakunderik ezean, premietako telefono bat edo beste edozein informazio antolatzailearekin harremanetan jarri ahal izateko.

- ### 3
- Kontsumitzaileak atzera egiteak dakartzan gastuei erantzuteko aseguru bat egiteko eta istripu, gaixotasun eta heriotz kasuan aberriratzeko edo jatorrizko lokira emateko gastuei erantzuteko laguntza-kontratua egiteko aukerari buruzko informazioa.



Bidaia konbinatu bat kontratatzen duen kontsumitzaileak bidaiaren erreserba beste norbaiti emateko eskubidea du.

Eskubide hori izateko hiru baldintza bete behar dira:

- 1 Doan** eman behar da erreserba.
- Erreserba jasotzen duenak bidaia konbinaturako eskatzen diren **baldintza guztiak** bete behar ditu; esaterako, pasaporte, bida, txertoak eta abar.
- Erreserba eman dela **bidaia hasi baino gutxienez 15 egun** lehenengo **idatziz** jakinarazi behar zaio xehekariari edo antolatzaileari, epe laburragoa hitzartu ezean..

Bidaia konbinatuaren erreserba ematen duenak arreta berezia eduki behar du ordaintzeko geratzen diren zantzeko erreserba jaso duenak ordain ditzan, zeren xehekariari edo antolatzaileari ordaintzeko bateberrara, biek baitute solida-

Erreserba ematea

rioki. **Solidarioki erantzuteak** esan nahi du bidai agentziak ordaintzeko dauden kopuruak ordaintzeko eska diezaiokeela bai erreserba jasotzen duenari bai ematen duenari. Ordaintzeko dauden zenbatekoak dira bidaiaren prezioarenak –ordurarte ordaindutakoak kendua- eta emateak ekar ditzakeen gastu gehigarri justifikatuak.



Kontratuaren aldaketak

Prezioen aldaketa

Bidaia konbinatuaren prezioak ezin dira aldatu, hori da arau orokorra. Salbuespenez, bi baldintza hauek betetzen badira, alda daitezke prezioak:

- 1 Aldatzeko aukera propio jasotzea kontratua eta, halaber, beste bi baldintza hauek ere betetzea:
 - a. Prezioaren aldaketak gorakoak zein beherakoak izan daitezke-ela.
 - b. Aldaketarako kalkulua egiteko modu zehatzak ezartzea.
- 2 Aldaketarako arrazoia elementu hauekoren baten prezioa aldatu izana izatea:
 - a. Garraioena, erregaiaren kostua barne.
 - b. Ezar daitekeen tasa eta zergena
 - c. Ezarri diren ganbio-tipoak.

Inoiz ezin da, nahiz eta aurreko baldintzak bete, prezioa irteera aurreko 20 egunetan aldatu garestitzeko bada. Aldiz, prezioa merkatzeko alda daiteke epe horretan.

Bestelako zerbaitekin aldaketa

Irteera baino lehen antolatzaileak derrigorrez aldaketa nabarmenen bat egin behar badu kontratuaren funtsezko elementuren batean, berehala jakinarazi behar dio kontsumitzaileari. Kasu horretan, bi aldeek ez badute besterik adostu behintzat, kontsumitzaileak bi aukera hauetako bat du:

- 1 Kontratu iraugitzea inolako zigorrik gabe. Horrelakoetan, agentziak bidaia bertan behera uztearen kasuan dituen eskubide berak ditu kontsumitzaileak hurrengo atalean ikusiko dugunez.
- 2 Kontratuaren aldaketa onartzea. Kasu horretan satutako aldaketak eta prezioan duten eragina zehartu egin behar dira.

Kontsumitzaileak, aldaketaren berri ematen diotenetik hiru eguneko epean, goiko bi aukeretatik zein hartu duen azaldu behar dio xehekariari edo antolatzaileari. Epe horretan ez badu adierazten zer erabaki duen, kontratua iraugitzea aukeratu duela ulertuko da.

Kontratu baldintzak ez betetzea

Kontsumitzaileak bidaia konbinatuaren prestazioak bitzartutako baldintzetan jasotzeko eskubidea du. Behin bidaia hasita, antolatzaileak ez badu kontratuan aurriskutako zerbitzuen zati garrantzitsu bat ematen edo ezin duela eman ikusten badu, konponbide egokiak erabakitzeko beharra du antolatutako bidaiak jarrai dezan. Neurri horiek hartzeak ondorengo eragin hauek eduki ditzake bidaiaren kostuan:

- 1 Ezin zaio inoiz kontsumitzaileari kopuru gehigarriak ordain ditzan eskatu.
- 2 Hartutako konponbideekin kostu gutxiago baditu antolatzaileak, aurriskutako prestazioen eta benetan emandakoen arteko kostuaren aldea ordaindu behar dio kontsumitzaileari.

Kontsumitzaileak antolatzaileak hartutako neurriekin jarraitzen badu bidaia, proposamen horiek onartu dituela jotzen da, kontsumitzaileak ezer adierazi ez arren.

Aldiz, antolatzaileak bideraezinak diren konponbideak hartzen baditu edo kontsumitzaileak bidezko kausengatik ez baditu onartzen, antolatzaileak, prezioari inolako gehigarri jarri gabe, ordurarte erabilirik gabe bezalako edo alderdiek adosten duten beste edozein garraio-bide eskaini behar dio bidaiaren abia-tokira itzultzeko. Horrek ez du eragozten kontsumitzaileak, baldin badagokio, kalte-ordaina jasotzea.

Edozein ere, kontsumitzaileak erreklamazioa egiten badu, xehekariak edo antolatzaileak azkar eta arduraz jokatu behar du konponbide egokiak aurkitzeko.



Antolatzaileen eta xehekariaren erantzunkizuna

Erantzunkizunen banaketa

Bidaia konbinatuaren antolatzaileak eta xehekariak bidaia konbinatuaren kudeaketan bakoitzari dagozkion betebeharren arabera erantzuten dute. Antolatzailea bidaian eman behar diren zerbitzu guztien emaitzen erantzule da nahiz zuzenean berak egikaritu zerbitzu horiek nahiz beste zerbitzu-emaile batzuen bitartez eman (adibidez garraiolariak, ostiralak eta abar). Xehekariak antolatzaile eta kontsumitzailearen artean egiten duen bitartekari-lanaren erantzukizuna besterik ez du.

Kalteengatikako erantzukizuna

Antolatzailea eta xehekaria, bakoitza bere kode-aketa-eremuan, kontratua bete ez edo gaizki bete izanagatik kontsumitzaileak pairatu dituen kalteen erantzule da.

Ez dute erantzunkizun hori baldin eta kontratua egikaritzerakoan ondorengo arrazoiak direla-eta gertatu badira akatsak:

- 1 Kontsumitzaileari egozgarri zaizkion arrazoiak.
- 2 Kontratuan aurrikusitako prestazioak ematearekin zerikusirik ez duen hirugarren bati egozgarri zaizkionak eta aurrikusi ezinak eta gaindiezinak direnean arrazoiak.
- 3 Ezinbestek bultzala gertatu direnean.
- 4 Xehekariak edo antolatzaileak beharrezko arreta guztia jarri arren aurrikusi eta gainditu ezin duten jazoera batengatik direnean.

Kasu horietan guztietan, akatsak kontsumitzaileari egotz dakizkionean ezik, antolatzaileak eta xehekariak beharrezko laguntza eman behar diote kontsumitzaileari arazoak baditu.

Horrez gain...



Autobusez bidaiatu

Autobusa irten baino ordu erdi lehenago hasi beharko dira bidaitartelak saltzen. Bidaitartelak alde aurretik saldu ahal badira ere, derrigorrezkoa izango da eserlekuen %20, gutxienez, irteeraren egunerako gordetzea.

Bidaitartelaren ezeztapena

Bidaiariak bidaia ez egiteko eskubidea izango dute, eta, era berean, bidaitartela ezeztatze eskatu ahal izango dute. Bidaitartela autobusa irten baino 48 ordu lehenago ezeztatuz gero, %90 itzuli beharko diete. Bidaitartela 48 ordu lehenagotik 2 ordu lehenagora dagoen tartean ezeztatuz gero, %80 berreskuratuko dute. Bidaitartela 2 ordutik beherako epean ezeztatuz gero, ez diete ezer itzuli beharko.

Ekipajea

Bidaiariak 30na kiloko ekipajea garraiatu ahal izango dute doan. Baliozko objekturik eramanez gero, hobe izango da aitortzea. Ekipajeak balioa aitortu gabe galdu edo hautsiz gero, enpresak alde aurretik zehaztutako kalte-ordain finkoa emango die ekipaje-kilo bakoitzeko.



Trenez bidaiatu

Erreserbak geltokian bertan egin ahal izango dira, telefonoz edo internet bidez.

Bidaitartelaren ezeztapena

Bidaitartela irteera baino lehenagoko 5 minutura arte ezeztatu ahal izango da. Itzuli beharreko zenbatekoa eguneko tarifaren arabera izango da, bidaitartelaren prezioaren %15 eta %25 artekoa, alegia.

Ekipajea

Fakturaziorako zerbitzurik ez dagoenez, ekipajea hautsi edo galduz gero, konpainiak ez die inolako kalte-ordainik emango eta erabiltzaileak eurak izango dira erantzule bakarrak.

Atzerapenak

Tren-molaren eta atzerapenaren iraupenaren arabera, beti ere ordubetetik gorakoa bada, kalte-ordain %20 eta %100 artekoa izango da, aldiriko trenetan izan ezik, ez dutelako inolako kalte-ordainik. AVEri dagokionez, 5 minutu baino gehiago atzeratzen bada, bidaitartelaren zenbateko osoa itzuli beharko diete bidaiariei.

Bi tren hartu behar badituzte eta lehenengoaren atzerapenaren ondorioz bigarrena galtzen badute, enpresak ostatuagatik eta mantenuagatik gastuak ordaindu beharko dizkie bidaiariei, harik eta helmugara heltzeko aukera eduki arte.



Hegazkinez bidaiatu

Aire bidezko garraioan, bidaitartela agiri nominala eta besterenezina denez, bertan agertzen den izendun pertsonak baino ez du erabiliko. Erreserba bidaia-agentzietan, aire-konpainietan edo internet bidez egin ahal izango da. Bidaitartela galduz gero, bidaiariak horren berri eman beharko dute, zenbatekoa itzuli edo bikoitua eman diezaieten.

Ezeztapena

Bidaitartela ezeztatuz gero, bidaiariak konpentsazioa ordaindu beharko diote konpainiari. Zenbatekoa zehazteko orduan, ezeztapenaren berri noiz eman duten hartuko da kontuan. Beraz, zenbatekoaren %25 eta %50 artekoa izango da. Konpainiak berak hegaldia ezeztatuz gero, bidaiariak zenbatekoa itzultzeko eta ostalua zein mantenua ordaintzeko eskatu ahal izango dute.

Overbookingagatik kalte-ordainak

Ezeztapenagatik edo overbookingagatik kalte-ordainak hiru mailatan banatuko dira hegaldi-molaren arabera. 1.500 kilometrotik beherako ibilbideetan, hegaldiaren ezeztapenagatik edo overbookingagatik bidaiatu ezin duten bidaiariak 250 euro jasoko dituzte. 1.500 eta 3.500 kilometro arteko ibilbideetan, 400 euro jasoko dituzte. 3.500 kilometrotik gorako hegaldietan, ordea, 600 euroko kalte-ordaina jasoko dute.

Ekipajea

Ekipajearen garraioa bidaitartelaren prezioan egongo da sartuta. 30 kiloraino, doan garraiatuko da lehenengo mailan edo lehentasunezko mailan; eta 20 kiloraino, turista-mailan. Aldea ordainduz gero, badago ekipaje gehiago eramaterik.

Ekipajea galdu edo atzeratuz gero, kalte-ordainak ordaindu beharko dira. Erreklamazioa idatziz egin beharko da aire-konpainian bertan, helmugara iritsi ondoren. Hegaldi nazionaletan, hurrengo 10 egunetan egin beharko da; eta nazioarteko hegaldietan, hurrengo 7 egunetan, ekipajea hautsiz gero, edo ekipajea itzuli osteko 21 egunetan, ekipajea atzeratuz gero.

Urte-sasoiko etxebizitza alokatzean kontuan hartu beharrekoak



Oporrak iristean, gero eta galdera eta kexa gehiago heltzen zaizkigu, urte-sasoiko alokairuaren erregimenpean etxebizitza alokatzean hitzartutako baldintzak betetzen ez direlako.

Batez ere, telefonoz eta, azken aspaldian, internet bidez kontratatutako alokairuetan gertatzen dira halakoak. Bertan, batik bat Mediterraneo kostaldean dagoen apartamentua alokatu ohi da astebete eta hilabete arteko eperako, eta, apartamentura joan baino lehen, hitzartutako prezio guztia sartu beharra dago errentatzailearen kontuan.

Hala ere, arazoak sortzen dira, jatorrian bertan hitzartutako parametroak betetzen ez direnean edo apartamentuak garbitasunaren eta/edo artapenaren gutxieneko baldintzak betetzen ez dituenean edo, agindu bezala, hondartzaren lehen lerroan ez dagoenean. Askotan, ordea, ez dago ezertxo ere egiterik, kaltetuak adierazitakoa bermatzen duen idatzizko kontraturik ez dagoelako.

Hori guztiori dela eta, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN FEDERAZIOAK (EKE) honako hau gomendatu nahi die apartamentu turistikoa alokatzeko asmoa daukatenei:

- Idatzizko kontratua egin, eta, bertan higiezinaren ezau-garriak zehaztu (kokapena, azalera, banaketa). Era berean, alokairuak zenbat iraungo duen eta zenbat ordaindu den agertuko da, etxebizitzaren errentatzailearen datuak azalduko dira eta bertan dauden ondasunen zerrenda xehea eskatuko da. Kontratu horretan, aldez aurretik egindako ordainketak ere agertuko dira. Horrez gain, euren zenbatekoa zein den eta nola ordainduko diren zehaztuko da: transferentzia, posta bidezko igorpena eta beste batzuk.
- Fidantzarik ezarriz gero, zehatz-mehatz adierazi kontratua amaitzen denean itzuliko dela, ikuskatu ondoren.
- Argi eta garbi adierazi zenbat denboratarako errentamendua izango den eta zer egunetan eta ordutan iritsi eta joan behar garen zehaztu.
- Alderdi kontratugileetako batek hitzartutakoa betetzen ez badu, zehazpena ezarri.
- Hitzartutako baldintzak betetzen ez badira, kasuan kasuko erkidegoko kontsumo eta turismo agintariengana jo edo kontsumitzaileen erakundeari eman gertatutakoaren berri.



Oporretan etxean ez gaudenean kontuan hartu beharreko aholkuak

- Ez esan jendaurrean ze plan daukazu eta ze egunetan ez zaren etxean egongo.
- Norbaiti eskatu aldian-aldian etxeko postontzia ikustera joateko, gutunik eta/edo publizitaterik ez pilatzeko.
- Konfiantzazko norbaiti eskatu etxebizitzako kanpoko pertsonak noizean behin igotzeko edo jaisteko.
- Oso erabilgarria izan daiteke argia ordu zehaztutan pizten duen mekanismo automatikoa erostea.
- Baliozko objekturik edukiz gero, segurtasun-kutxan utzi.

Finantza-zerbitzuen arazoak eta ustezko konponbideak

Gure asmoa ez da banka guztia kriminalizatzea. Kontsumitzaileen elkarteok hiritarren kexak jasotzen ditugu, hitzartutakoa betetzen ez delako. Hala ere, erakunde guztiek ez dute berdin jokatzeko, eta, era berean, alde handiak ere badaude erakunde bereko agentzien artean.

Erabiltzaileen begirunezko jarrera bankari dagokionez
Gertatzen diren arazoetan, kontsumitzaileak berak dauka erantzukizun handienetakoa, gehienetan konfiantza itsua daukagulako banka-sisteman. Hain zuzen ere, gure diru-

sarrerak utzi ditugu beraren esku, soldata eman diogu (gehienetan, ordaintzailearen aginduz), gure ordaintetako kudeatzen ditu eta gure aurrezkiak administratzen ditu, guk ezer eskatu gabe eta beti-beti gutxiagotasunezko jarreran egonda. Beharbada ez dugu kontuan hartzen banka-sektoreak lortu eta etengabe hazten diren mozkin handi-handiak gure diruaz erdietsitako guztian dutela jatorria eta mozkin horiek ez direla bezeroen mesedetan erabiltzen, akziodunak izanik ere, erakundea kontrolatzen duten eliteen eskuetara doazelako.

Erabiltzaileen kexak:



1

Informaziorik eza eta/edo eragiketa gardenak

Informaziorako eskubidea antolamendu juridikoan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan jasotako oinarritzko eskubidea da, eta euren ekintzei buruz berme osoz hausnartzeko eta ekintzok betearazteko aukera eskaintzen die hiritarrei.

Eskubide horrek, gainera, garrantzi berezia dauka banka-sektorearekiko harremanetan, bankuko eragiketak zail samarrak direlako ezagutza-maila ertaina dutenentzat.

Batzuetan, kontsumitzaile ertainentzat ulertezina da sektorean erabiltzen den terminologia berezia. Ia-ia sinatzen diren artikuludun kontratu guztiak dira korapilotsuak, zailak eta luzeak, erabiltako letra txiki-txikia dela eta kontratuko plegu guztien azken orrialdean dagoela kontuan hartu barik.

Bankuko eragiketen zailtasunaren ondorioz, erakundeek ondo-ondo zaindu beharko lukete informaziorako eta eragiketa gardenetarako eskubidea, bankuko jarduna behar den modukoa izateko eta bezeroei kalitateko zerbitzua eskaintzeko. Zoritxarrez, bankuaren eta bezeroen arteko gardentasunik eza hain ohikoa denez, 5.000 kexa bideratu dira, Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzuaren 2004ko Txostenaren arabera.



2

Bankuko komisioak

Orain arte, oso ezezagunak izan dira erabiltzaileentzat. Erabiltzaileek bankari egin diote presioa, kreditu-eragiketarako eta, neurri txikiagoan, eragiketa pasiboetako interesak hobeto ezartzeko eta, ez hainbeste, komisioen ezarpena negoziatzeko. Izan ere, azterlanen arabera, erabiltzaileen %15ek baino ez dakite zer komisio ezartzen dizkieten eta zenbatekoak diren.



3

Egoera eta kexak

- Komisio gehiago ezartzea: saldo inaktiboak eta zenbateko txikikoak.
- Komisioen zenbatekoa igotzea.
- Espainiako Bankuaren 8/90 Zirkularra ez betetzea. Iragarki-taulan ikusgai ez jartzea edo informazioa oso-osorik ez agertzea.
- Kontsumitzaileei tarifak aldatu baino bi hilabete lehenago informaziorik ez ematea.
- Ordainagiriak ordutegi zehatz batean ordaindu behar direnez, helbideratu egin behar dira, eta, horren ondorioz, komisioa ordaindu behar da.



4

Ordainagiren ordainketa lehiatilan

Eragiketa egiteko ordutegia eta lanegunak mugatuta daudenez, ordainagiriak helbideratu behar dira, eta, horren ondorioz, komisioa ordaindu behar da.



5

Kontsumorako maileguei buruzko informazioa

Kontsumorako maileguak informaziorik ezaren edo informazio txarraren eredu dira. Mailegua saltegian edo zerbitzua kontratatzen den lekuan bertan bideratzen denez, ez da behar bezain zehatza, profesionala eta gardena.



6

Hipoteka-maileguak

- Ez da eskaintza loteslearen berri ematen.
- Bizi-asegurua inposatzen da.
- Erakundearekin lotura daukan aseguru-konpainia inposatzen da.



7

Banka elektronikoko eragiketak eta erakundearen erantzukizuna

Arazo guztiak erabiltzaileen arduragabekeriaren ondorioz sortzen ez direnez, bankuak erantzukizunaren zati bat hartu beharko luke bere gain, gutxienez.

Informazioa eta prebentzioa nahikoak izango ez balira, bankuen erantzukizuna ere izango litzateke.

Eragiketa bakoitzaren ostean SMS bat bidali beharko litzateke, beharrezkoa izanez gero, blokeatu ahal izateko.

Arazo handia da, erakundeak segurtasun-sistemak ahalik eta gehien garatzera behartzen dituen legezko eskakizunik ez dagoelako.



8

Bezeroak atenditzeko sistemak

Bezeroak Atenditzeko Zerbitzua edo, erakunde batzuetan agertzen den bezala, Kalitate Zerbitzua barik, Erakunde Defendatzeko Zerbitzua dela esan beharko lukete.

Ez dago idatzizko erantzunik. Telefonoz jarri beharra dago harremanetan, eta, gehienetan, ez du gatazka konpontzeko balio.



9

Espainiako Bankuko erreklamazio zerbitzua

Bere erabakiak (gomendioak) lotesleak ez badira ere, zeresan handiko argudioak izan litezke, auziak argitzeko edo prozedura judiziale-tan erabiltzeko.

Tamalez, ebazpen gehienetan ez du ezer esaten gatazkaren helburu diren gaiei buruz.

Europaren aurrean hiri-merkataritzarako ereduaren alde egin dugun apustua

Ekainaren 29an eta 30ean, Europako lehiakortasun-ministroak Bruselan batzartuko dira, Barruko Merkatuko Zerbitzuen Zuzentzaruari edo Bolkestein Zuzentzaruari buruz hitz egiteko. Bilera horretan, Montilla ministroak parte hartuko du, eta merkataritza-arloko eskumenak dituzten autonomia-erkidegoek, Euskadik, esaterako, gai horri buruz daukaten iritziaren bozeramailea izan beharko da.

Bilera garrantzitsua izango da, zuzentzarauak eragin zuzena izango baitu merkataritzaren antolamenduan, sektorearen arauketa baldintzatzean. Denok dakigunez, egoera horren ondorioz merkataritza-ekipamendu handiak jarriko lirateke askatasun osoz, besteak beste, "ez delako egiaztatu beharko merkatuan premia ekonomikoa edo eskaria dagoela baime-na eman ahal izateko."

Beraz, zuzentzara horrek sakon-sakon berbideratuko du euskal gobernuak 1998. urteaz geroztik defendatu duen politika. Politika horrek, hain zuzen ere, Euskadin bertan merkataritza-sistema duala garatzea du helburu, enpresa handi eta txikien arteko oreka erdiesteko asmoz. Gobernuaren ustez, ez dago desberdinak berdintzatzerik; ingurukoa barik hiriko merkataritza-jarduerari eman behar diogu lehentasuna, formatu zehatzetan garatutakoari, batez ere; eta mugitzeko zailtasunak dituzten adinekoengandik hurbil dagoen hiri-merkataritza sustatu beharra dago.

Hori guztiori dela eta, Eusko Jaurlaritzarentzat beharrezkoa da zuzentzarauaren zenbait alderdi aldatzea. Horiek horrela, Europako merkataritzaren ereduak garatu ahal izango da, eta, horren ondorioz, hiri-eredua ere bai (trinkoa, bizia eta gizarte-kohesioduna). Horrez gain, hiri zein merkataritza ingurune iraunkorrak sustatu behar dira, Montilla ministroari adierazi dion bezala.

Zorionez, Europako Parlamentuan Bolkestein Zuzentzaruari buruz eztabaidatu dutenean, aipatutako zenbait muga zehaztu dira, eta, salbuespenez, onartu egin da sektorea antolatzeko orduan interes orokorreko gaiak kontuan hartzea, parlamentuko gehiengoak, euren artean, Josu Ortuondo euskal parlamentari europarrak, defendatutako zuzenketari esker.

Nolanahi ere, Europako Zuzentzara garatu bitartean Euskadin Merkatariitzako Ekipamendu Handiak jartzeko Dekretua aldatuko denez, indarrean egongo da harik eta arau europar hori ezarri arte.

Merkatariitzako Aholkularitza Batzordean eta Merkataritzako Ekipamendu Handien Batzordean aurkeztu berri dugun dekretu berriaren zirriborroan adierazten den bezala, espazioa behar den moduan antolatzeko merkataritza-eredua bultzatu behar da, kalitateko hiri-merkataritza hurbilaren bidez eta ingurumenaren iraunkortasunaren bidez. Horretarako, defendatu beharreko ereduak joan-etorriak eta bideen larregizko erabilera saihestu behar ditu eta gizarte-kohesioa sustatu behar du, zerbitzu hurbila gehien behar duten biztanleen eskariei erantzun behar diegulako.

Jakin badakigu den-dena aldatzen ari dela, Bolkestein mundu-mailan gertatutako eraldaketen isla baino ez dela, baina batez ere, ondo baino hobeto dakigu Europako hiri-ereduaren balioak zaindu behar ditugula, lehen adierazi dugun bezala. Merkataritza gure udalerrietako egitura ekonomikoaren oinarritzeko sektorea da, magnitude ekonomiko handiak dituelako eta garrantzi handia duelako gizartean. Izan ere, gure herrietako bizia egituratzen du, eta, horrez gain, elkargune zein gizarte-harremanetarako eremu ezin hobe da.

Beraz, bizitzeko eta hiria eratzeko estiloa defendatzea da helburua, eta, horretarako, globalizazioari diogun beldurra alde batera utzi eta tokian tokiko errealitateetara egokitu beharra dago, Euskadiko eta Europako errealitateetara, hain zuzen ere.



Rodrigo García Azurmendi

Eusko Jaurlaritzako Merkataritza,
Kontsumo eta Industria Segurtasuneko
sailburuordea



Jon Ariño
Euskadiko Kontsumitzaileen
Federazioko presidentea

Euskal merkataritza: etorkizunerako apustuak

Kontsumitzaileen erakundearen ikuspegitik merkataritzari buruz hitz egitea sektore garrantzitsuaz berba egitea da. Hain zuzen ere, hiri-merkataritzak erosteko premiei aurre egitea dauka helburu, baina, horrez gain, balio erantsia eskaintzen dio hiriari. Bestetik, merkataritza bera oinarritzko aldagaietako bat da hiriaren xarma areagotzeko orduan, hiritarren bizi-kalitatean duelako eragina, zerbitzua zein bizitasuna eskaintzen dituelako eta turismoa nahiz beste jarduera ekonomiko batzuk erakartzen dituelako.

Gure erakundeak dituen datuen arabera, gure bulego juridiko-etan jasotako 4.000 inguru jarduketetatik, ia-ia %5ek dauka zerikusia merkataritzaren sektorearekin, eta, oro har, inolako arazorik gabe ebazten dira. Hori dela eta, beste era bateko datuak ere kontuan hartuta, euskal merkataritzak hiritarrei eskaintako poztasun eta konfiantza maila handia dela esan dezakegu. Dena dela, egia ere bada kontsumitzeko ohiturak eta moduak etengabe aldatzen direla eta eredu horren bideragarritasunaren inguruko mehatxuak daudela.

Erosteko edo hornitzeko lekua eta zentro ludikoa edo gizarte-harremanetarako eremua den hiri-inguruko merkataritza-gunearen fenomeno indar handiz ezarri denez, hiritarren jokabidea erabat aldatu da, eta, ohiko hiri-merkataritzaren kaltetan, pertsona ugari erakarri ditu eredu horretarantz. Hori dela eta, hiriek euren bizitasuna galdu dute.

Nire iritzia eta ordezkatzan dudan erakundearen iritzia alde batera utzita, eredu horrek mesfidantza sortzen digu, ingurumenaren iraunkortasunerako irizpideen aurkakoa delako (ibilgailuen bakarkako erabileraren sustapena, sarbide gehiagoren premia edo bertan sortutako arazoak...), bai eta irizpide kontsumeristen aurkakoa ere (aisialdiarekin lotutako kontsumoaren eskaintza, banaketaren monopolioa...). Edonola ere, gizarteak gero eta gehiago onartzen duen ereduaren denez, bi ereduak, hirikoa eta hiri-ingurukoa, batera bizi beharko dira zentuzko orekaren barruan.

Beste mehatxu batzuen artean, Bolkestein Zuzentaraua indarre-

an sartzean sortu daitekeen egoera nabarmendu behar dugu, era guztietako ikurrak askatasunez ezarri ahal izango direlako eta dumping-efektu arriskutsua sortu ahal izango delako. Inolako zalantzarik gabe, horrek guztiorrek eragin argia izango du prezioetan, baina ez dut uste biztanle gehienek eskatzen dituzten kalitate-estandarrak eskainiko dituztenik.

Era berean, urruneko, katalogo bidezko eta internet bidezko erosketak ere aipatu behar ditugu. Izan ere, oraindik oso ugariak ez badira ere, gora egin dute eta gehienetan zailtasunez bideratu daitezkeen erreklamazio asko sortzen dizkigute.

Egoera horretan, globalizazioa atzeraezina dela kontuan hartuta, ezinbestekoa da kontsumitzaileen eskariei buruz hausnartzea. Alde horretatik, kontsumitzaileentzat hiri-merkataritza erakargarria izan dadin, balio bereizgarria eman beharko dio eskaintzari, honako parametro hauen arabera:

- Eskaintza erakargarria bezain bereizgarria. Horretarako, eredu berriak bilatu beharko dira, eta, bertan, berrikuntzari nahiz bereizkuntzari eman beharko zaie lehentasuna.

- Baliabideen bateraketa. Horiek horrela, baldintza onenak lortu eta eskaini ahal izango dira.

- Kontsumitzaileekiko harreman atsegina. Horrela, bada, erosketa bera sustatuko da, aholkularitza egokiaren, etxez etxeko zerbitzuaren eta saldu osteko atentzioaren bidez, beharrezkoa izanez gero. Era berean, sektoreko liderrek egindako berrikuntzak ere jarri beharko dira abian.

Zentzu horretan, adibide moduan aipatuko dugu hausnarketaldiztat hartu dezakegun epea. Horren arabera, erositakoa uste ez bezalakoa bada, produktua aldatu ahal izango dugu eta dirua ere itzuli ahal izango digute, zentuzko epearen barruan.

Amaitzeko, ondorio moduan egiaztatu dezakegu euskal merkataritzak baduela etorkizunik, kontsumitzaileak kontuan hartzen baditu. Hala ere, ohituren aldaketa etengabea dela onartu beharra dago. Beraz, aldaketa horietara egokitu behar gara, eta, ahal izanez gero, aurea hartu behar diegu.