

11

# KONTSUMOARI BURUZKO OINARRIZKO ARGIBIDEAK

APIRILA  
2018

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

 **kontsumoBIDE**  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

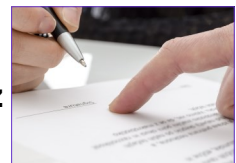
# Noiz zara kontsumitzaile edo erabiltzailea?

- ▶ **Zure izenean** ondasun bat erosi (higigarri edo higiezina) edo zerbitzu bat erabiltzen duzunean (arloan pertsonal edo familiarrean) **azken jasotzaile gisa**. Adibidez:
  - Zeuk edo etxeakoak erabiltzeko ordenagailu bat erosten duzunean.
  - Etxerako telefonia zerbitzua kontratatzen duzunean.
- ▶ **Ez zara**, baldin eta produktua enpresa- edo lan-jarduerarako erosi edo erabiltzen baduzu. Adibidez:
  - Ordenagailua bulegorako erosten duzunean.
  - Telefonia zerbitzua langile autonomo gisa kontratatzen duzunean.

## Nola saihestu kontsumo gaietan sortutako gatazkak?

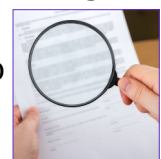
### PRODUKTU BAT EROSI EDO ZERBITZU BAT KONTRATATU BAINO LEHEN

- ▶ **Alderatu** produktuak **eta aukeratu** zure beharretara ondoen egokitzen dena.
- ▶ **Aurrekontua edo publizitatea** eskatu eta **gorde**.
- ▶ Kontratuaren baldintza guztiak arretaz irakurri eta **ez sinatu** ulertzen ez duzun ezer.



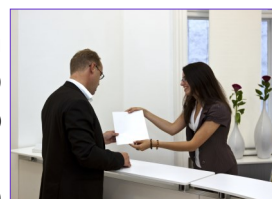
### PRODUKTU BAT EROSI EDO ZERBITZU BAT KONTRATATU ETA GERO

- ▶ Eskatu eta **gorde erosкета-tiketa** edo **faktura, kontratuaren kopia** eta hala badagokio, bermearen agiria.
- ▶ **Bete itzazu** hartutako obligazio guztiak.
- ▶ Produktua saltoki edo laguntza teknikoko zerbitzura eramaten baduzu, eskatu produktua jaso dutela egiaztatzen duen gordailu-agiria eta gorde ezazu .
- ▶ Irakurri eta **bete itzazu** etiketan adierazitakoak edo produktuaren jarraibideak.



# Kexa, salaketa edo erreklamazioa ?

- ▶ **Kexa:** Produktu bat erosi edo zerbitzu bat erabiltzen duzunean jasotakoarekin ados agertzen ez bazara, enpresa edo saltokiari egiten diozun **desadostasun adierazpena** da. Horretan desadostasuna baino ez da adierazten. Helburua beraz, bezeroarenganako arreta hobetzea da, beste ezer ez.
- ▶ **Salaketa:** Herri Administrazioari **kontsumo gaitan arau administratiboa hautsi** dela jakinarazteko egiten duzun **ekintza**. Herritar ororen intereseko izaera du. Administrazioaren ikuskaritza eta kontrolerako zerbitzuek gertakizunak egiaztatuko dituzte. Beharrezkoa bada, dagozkion neurriak hartu edota zehapenak ezarriko dituzte aipatutako ekintzak saihesteko.
- ▶ **Erreklamazioa:** Enpresa, saltoki edota administrazioari zure ustez kontsumitzaile gisa zure eskubideak urratu eta **kalte egin** dizuten gertakizunak jakinarazteko egiten duzun **komunikazioa** da. Helburua zure **eskaera** onartzea da (itzuli, konpondu, kalte-ordainak ordaindu, kontratua bertan behera utzi, zorra baliogabetu edo zure ustez, jasotzeko eskubidea duzun prestazio bat gauzatzea).



## ERREKLAMAZIO ORRIAK

Administrazioa

Establezimendua

Kontsumitzailea

# Nola eta non erreklamatu ?

Enpresarekin gatazkarik bada hurrengo hau egin behar da:

- ▶ Enpresa edo saltokiarekin **Adiskidetasun Adostasuna** lortzen saiatu behar duzu.
- ▶ Konforme geratzen ez bazara, arazoa sortu zen saltokian bertan **Erreklamazio Orria eskatu** behar duzu eta Bilboko **KONTSUMOBIDEn** (Errekalde zumarkalea 39A) edo Santurtziko **KIUBen** aurkeztu.



Kontsumitzaileei Informazioa emateko Udal Bulegoa  
*Murrieta etorbidea, 25. (Oriol Jauregiaren ondoan)*  
Santurtzi  
*Ordutegia: 9:30-13:30 astelehenetik ostiralera*

KIUB bien arteko **bitartekaritza-lana** egiten ahaleginduko da, gatazka konponduko duen akordioa lortzeko.

- ▶ Konponbidearekin konforme ez bazaude, **Kontsumoko Euskadiko Arbitraje Sistemara** jo dezakezu, baldin eta enpresa sistema horretara atxikita badago. Hala bada, ikur hau izango du ikusgai .  
Gatazka konpontzeko epaiketaz kanpoko bide azkarra eta doakoa da, borondatezkoa baina loteslea.



*Informazio gehiagorako gure webguneko argitalpena jo:  
Kontsumoko arbitrajea. Zer da ?*

- ▶ Beste aukera bat **epaiketara jotzea** da. Erreklamaturako zenbatekoa 2.000 eurotik gorakoa ez bada, hitzezko epaiketarako demanda aurkeztu dezakezu zeure izenean, legelarien laguntzarik gabe.

