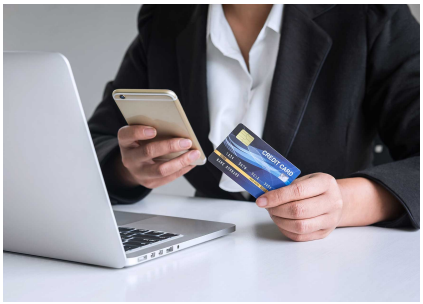
Kontsumitzailearen kontzeptua: eskubideak eta betebeharrak



PENTSATU

Enpresa-jarduera edo jarduera profesionala ez den arlo batean diharduen eta ondasun, produktu, zerbitzu,



jarduera edo funtzioak erabilera pertsonalerako edota familiaren edo kolektiboaren erabilerarako eskuratzen, erabiltzen edo gozatzen dituen pertsona fisiko edo juridikoa jotzen da "kontsumitzailetzat", berdin da ondasun edo zerbitzu horiek ekoizten, ematen, hornitzen edo jaulkitzen dituena publikoa edo pribatua, indibiduala edo kolektiboa izan, baldin eta enpresa bada.

BAZENEKIEN...

"Kontsumitzaile" terminoak orain dela mende eskas bat sortu da. Hitzaren jatorri modernoa publizitate-industriak XX. mendean izan zuen zabalkuntzari lotuta dago. Hogeiko hamarkadan agertu zen, egunkari, aldizkari eta irrati estatubatuarrek Estatu Batuetako herritarrak aipatzeko “kontsumitzaileak” hitza erabiltzen hasi zutenean; gero, Depresio Handiaren eta Bigarren Mundu Gerraren ostean munduan

zehar hedatu zen kontzeptua, herritarrek produktuak erosiz enpresak aurrera ateratzen laguntzeko premia sortu zenean. Horrela, “kontsumo-gizarteari” eman zioten bidea.

Bilakaera ekonomiko eta sozial horren ondorioz, aginte publikoek eskubide berri batzuk garatu behar izan zituzten, baita eskubide horiek babesteko tresna berri batzuk ere, urraketei aurre egiteko beharrezko neurriak jarrita eta betetzen ez dituztenak zigortuz. Kontsumitzaileak babesteko indarrean dagoen legeriak, adibidez, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorrak, baita autonomia-erkidegoek iragarritako babes-arauek ere, honako eskubide hauek onartzen dituzte:

1. **Osasunari edo segurtasunari eragin ahal dioten arriskuetatik babestua izateko eskubidea:** Merkaturatzerbitzuek seguruak izan behar dute. Ondasun eta zer bitzuak segurutzat jotzen dira, baldin eta, erabilera-baldintza normaletan edo baldintza arruntetan edo erraz samar aurreikus daitezkeen baldintzetan –iraupena barne hartuta– kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat inolako arriskurik ez badute, edo arriskurik txikienak besterik ez badituzte; arrisku txiki horiek gorabehera, erabiltzeko moduan egon behar dute, arrisku horiek onargarriak izan behar dira, pertsonen osasuna eta segurtasuna hein handi batean babestuta.

   Enpresariek, baliabide egokiak erabiliz, aldez aurretik jakinaraziko dizkiete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuen aurreikus daitekeen erabilerak izan ditzakeen arriskuak.

2. **Informazioa, prestakuntza eta heziketa jasotzeko eskubidea[2]:** Botere publikoek, bakoitzak bere eskumenen esparruan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen prestakuntza eta heziketa sustatuko dute, beren eskubideak eraginkortasunez baliatzeko behar duten informazioa izango dutela segurtatuko dute, eta merkatuan haien esku jarritako produktu, ondasun eta zerbitzuak

egoki erabiltzeko eta kontsumitzeko informazio objektiboa, ziurra, eraginkorra, ulergarria eta nahikoa eman dakiela begiratuko dute.

Saltzaileak edo zerbitzuen emaileak ematen duen informazioari esker, erabiltzaileak gai izan behar du produktuak eta zerbitzuak sailkatzeko eta hautatzeko, arrazionaltasuna, segurtasuna, ingurumenaren kontserbazioa eta babesa bezalako irizpideak oinarri hartuta. Espainiako lurralde osoan, informazioak gutxienez gaztelaniaz idatzita egon behar du.

Fabrikatzaileen eta merkatarien betebehar zehatzak produktu eta zerbitzuak etiketatzeari –etiketek ezin dute kontsumitzailea nahastu–, aurkezteari eta publizitatea egiteari buruzko araudietan daude. Publizitate-mezuei dagokienez, kontsumitzaileen eskura jarritako produktu edo zerbitzu guztiei aplikatu behar zaie publizitateari buruzko araudi orokorra, baita bertan ezarritako betebeharrak ere; horrez gain, sektore batzuetan (gizakien elikadurari lotutako produktuak edo farmaziakoak), berariazko araudia bete behar da.

3. **Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomiko eta sozial legitimoen babeserako eskubidea:** merkataritza-jarduerak behar bezala egitea. Ondorio horietarako, enpresaburuek kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako egindako jardueratzat hartuko dira: egintza, ez-egite, jokaera, adierazpide edo merkataritza-komunikazio oro, publizitatea eta merkaturatzea barne, zuzeneko lotura duena ondasun edo zerbitzu bat, ondasun higiezinak eta eskubideak eta betebeharrak barne, sustatzearekin, saltzearekin edo hornitzearekin dela merkataritza-eragiketa baten aurretik, dela hura egin bitartean, edo dela hura egin ondoren. Ondorioz, eragile ekonomikoek errespetatu behar dituzte kontsumitzaileak babesten dituzten araudietan jasotako interes legitimoak –ekonomiko zein sozialak–, erosketa, erabilera edo kontratazio fase guztietan:

   Aurretik: ahaleginak egingo dituzte produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea ezaugarrien, baldintzen, erabilgarritasunaren eta fabrikatu edo diseinatu diren helburuen arabera egokitzeko, iruzur egitea edo eragitea galarazteko moduan.

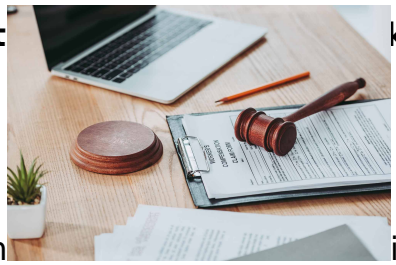
Kontsumitzaileak eskubidea du aurrekontua aldez aurretik jasotzeko; baimendutako salmenta-metodoak erabiltzeko; bidegabeko publizitatea egitea eta zabaltzea debekatua izateko. Eta seguruak ez diren produktuak fabrikatzea edo saltzea debekatua izateko.

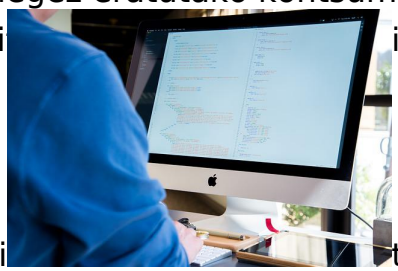
Produktu bat erosten edo zerbitzu bat kontratatzen denean: emandako informazioa eta erosketaren baldintzak edo kontratua zehatzak, argiak, ulergarriak eta gehiegizko klausularik gabe izango dira (banaka negoziatu ez diren baldintzak, fede onak eskatzen duenaren kontra kontsumitzaileari kaltea eragiten badiote).

Kontsumitzaileak eskubidea du kontraturen kopia jasotzeko; erosketaren faktura edo agiria jasotzeko; prezio eta tarifak argi eta garbi adierazita egoteko; erositako kopuruak zehatzak izateko.

Erosi ondoren: errespetatu beharko dira produktua egiaztatzeko eskubideak, merkataritza-bermea, erreklamazioak egiteko, uko egiteko eta itzultzeko eskubidea, aplikatzen diren lege-arauetan edo egindako akordio partikularretan ezarritakoak.

Kontsumitzaileak eskubidea du ondasun iraunkorren berme-dokumentuak eta erabilera-eskuliburuak jasotzeko; matxurak konpontzeko zerbitzu teknikoaren laguntza izateko eta erreklamazio-orriak jasotzeko.

4. **Kalte-ordaina jasot****kalteak konpontzeko eskubidea:** kontsumitzaile batek erositako edo erabilitako produktu edo zerbitzuaren ondorioz kalte edo galeraren bat jasan badu, behar bezalako kalte-ordaina jasotzeko eskubidea du. Kalte-galerak ordaintzeko erabakia hartzeko ahalmena justizia-auzitegiei dagokien arren, kontsumoko arbitraje-sistemak ere badu horrelako laudoak emateko gaitasuna, baldin eta enpresak hala onartzen badu arbitraje-sistemari atxikitzeko orduan.

5. **Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteen ordezkaritza, kontsulta eta partaidetza eskubidea:** legez eratutako kontsumitzaileen[3] elkarteek bakarrik dute legitimazioa kontsumiizenean jarduteko, beren interes orokorren ordezkari tzan.

   Estatu mailan garrantzitsuenak diren kontsumitzaileen elkarteek Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua[4] osatuko dute, kontsulta-organoa, kontsumitzaile eta erabiltzaileak zuzenean ukitzen dituzten gaiei buruzko estatu-eremuko xedapen orokorrak lantzeko prozeduran

   Antolakunde eta elkarte horietan bildutako kontsumitzaileek, kolektibo moduan, indar handiagoz erabil dezakete jarduera ekonomiko eta sozialaren alde garrantzitsuak arautzeko edo zuzentzeko gaitasuna. Elkarte horiek baliabide propioak (produktuei eta zerbitzuei buruzko azterketak eta analisiak) jartzen dituzte elkartekideak eta kontsumitzaileak orientatzeko erosketak egiteko erabakietan. Era berean, informazioa ematen dute, erreklamazioak izapidetzen dituzte eta kontsumo arloko gatazkak ebazteko prozeduretan parte hartzen dute (arbitrajean, adibidez).

6. **Beren eskubideak prozedura eraginkorren bidez babestuak izateko eskubidea, bereziki kontsumitzaile ahulen kasuan:** Kontsumitzaileak babesteko araudien arabera, administrazio publikoek nahitaez jarri behar dituzte produktu bat erostean edo zerbitzu bat kontratatzean gerta daitekeen abusuzko edo legez kontrako jarduketa baten aurrean laguntza, orientazioa eta defentsa ematen duten zerbitzuak; izan ere, kontsumitzaileen informaziorako zerbitzuak eta bulegoak izango dituzte, kontsumitzaileak beren eskubide eta betebeharrei buruz informatzeko. Era berean, kontsumo arloko kontsultak, erreklamazioak eta salaketak jaso eta izapidetuko dituzte, eta produktu eta zerbitzuak merkaturatze-fase guztietan kontrolatzeko eta ikuskatzeko sail bereziak izango dituzte. Eta irregulartasun edo administrazioko arau-hauste bat gertatu dela egiaztatzen denean, zigortu egingo dituzte jarduera/asmo batekin

edo ez-egite/zabarkeriaren ondorioz araua hautsi duten enpresak edo profesionalak.

Zigortzeko prozedura ofizioz hasten da beti: kontsumitzaileak ez du prozeduran parte hartzen, baina badu eskubidea prozedura hasi izanaren eta legeari jarraikiz ebatzi izanaren berri jasotzeko. Administrazioak ezin du behartu araua hautsi duen enpresa edo profesionala eragindako kalteak konpontzera. Kalte-galerak direla eta kalte-ordaina eskatu nahi izanez gero, auzitegietara jo behar da edo, enpresak onartzen badu, arbitraje-sistema erabili.

Eskubide sektorialak: beste organo eskudun batzuk:

Sektore jakin batzuetarako, kontsumo arloko administrazioenak ez diren beste administrazio-organo batzuetara zabaltzen edo organo horietan zehazten diren eskubideak daude:

- Aireko garraioa (Aire Segurtasunerako Estatu Agentzia)
- Telekomunikazioak (Telekomunikazioen Erabiltzaileentzako Arreta Bulegoa)
- Banketxeak eta finantza-erakundeak (Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua)
- Inbertsioak (Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala)
- Aseguruak (Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzua)

Halaber, kontsumo arloko agintariek ez dituzte izapidetuko kontsumo-harreman bati lotuta ez dauden erreklamazioak, besteak beste, honako arlo hauetakoak: araututako irakaskuntza, administrazioaren eskumeneko zerbitzu publikoak, osasun-zerbitzuak.

Kontsumitzaile ahula

4/2022 Legea, otsailaren 25ekoa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zaurgarritasun ekonomiko eta sozialeko egoeretatik babesteari buruzkoak, hainbat aldaketa egin ditu Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorrean. Kontsumitzailearen kontzeptua arautzen duen 3. artikulua aldatzea izan da garrantzitsuena; izan ere, bigarren apartatuan, kontsumitzaile ahularen definizioa gehitu da, bereziki babesteko asmoz. Horrela, kontsumitzaile ahulak honako hauek dira: *“mendekotasun, defentsa-gabezia edo babesgabezia egoera berezian daudenez, kontsumitzaile izateari lotutako eskubideak berdintasun-baldintzetan*

baliatu ezin dituzten pertsonak”.

ZER EGIN DEZAKET NIK...?

Kontsumitzaile arduratsuago, kontzienteago eta jasangarriagoa izaten ikas dezakezu: Ikus "Kontsumo jasangarria" fitxa.

[1]Stuart, Ewen, Captains of Consciousness: Advertising and the Social Roots of the Consumer Culture, Nova York, McGraw-Hill, 1976.

[2]Ikus "Publizitateari" buruzko fitxa.

[3]Ikus kontsumitzaileen elkarteari buruzko fitxa.

GEHIAGO JAKITEKO...

- Kontsumitzailea babesteko jarraibideak, Nazio Batuenak
- Kontsumitzaileen eskubideak eta erreklamazioak
- Kontsumitzailearen eskubideak
- Kontsumitzailearen Agenda Berria
- [4]Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua