

KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUAREN LEGE- AURREPROIEKTUA

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK	15
1. artikulua.- Xedea eta aplikazio-eremua.	15
2. artikulua.- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko printzipio orokorra.	15
3. artikulua.- Definizioak.	15
II. TITULUA. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ESKUMENAK.....	17
I. KAPITULUA.- ADMINISTRAZIOEN ESKUMENAK.....	17
4. artikulua.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomoen eskumenak.	17
5. artikulua.- Toki-erakundeen eskumenak.	18
6. artikulua.- Administrazio-jarduketan konkurrentzia.	19
7. artikulua.- Administrazioen arteko lankidetzak.	19
II. KAPITULUA.- EUSKADIKO KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA.....	20
8. artikulua.- Organoaren izaera.	20
9. artikulua.- Funtzioak.	20
10. artikulua.- Osaera eta funtzionamendua.	21
III. TITULUA. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK.	21
I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.	21
11. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.	21
12. artikulua.- Babes berezia duten eskubideak.	21
13. artikulua.- Eskubideen ukazintasuna.	22
14. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko interpretazioa.	22
15. artikulua.- Fede ona eta egoera juridikoen oreka.	22
16. artikulua.- Kontsumo arduratsuaren printzipioa.	22
II. KAPITULUA. OSASUN- ETA SEGURTASUN-ARRISKUEZ BABESTEKO ESKUBIDEA.....	23
17. artikulua.- Segurtasun-betebehar orokorra.	23
18. artikulua.- Arriskuen berri emateko betebeharra.	23
19. artikulua.- Arriskuak neutralizatzeko betebeharra.	24
20. artikulua.- Medikuz zerbitzuen informazio-betebeharra.	24

III. KAPITULUA.- INTERES EKONOMIKOEN ETA SOZIALEN BABESERAKO ESKUBIDEA.....	24
21. artikulua.- Jardunbide egokiak sustatzea.	24
22. artikulua.- Ondasunen eta zerbitzuen kalitatea eta adostasuna.	25
23. artikulua.- Bezeroei arreta emateko zerbitzuak enpresetan.	25
24. artikulua. Kontsumo-harremanaren egiaztatzea.	26
25. artikulua.- Ondasunak eta zerbitzuak kontratatu aurreko aurrekontua.	26
26. artikulua.- Aurreordainketa.	27
27. artikulua.- Gordailu-ordeztagiria.	27
28. artikulua.- Hitzeko eskaintzen baldintzak idatziz jasotzea.	27
29. artikulua.- Kontratuen abusuzko klausulen aurkako babesak.	27
30. artikulua.- Interes orokorreko zerbitzuen hornidura.	28
31. artikulua. Merkataritza-praktikak.	28
32. artikulua.- Ondasunen komunikazioak, etiketak eta aurkezpena egiaztatzea.	28
33. artikulua.- Akzioak abiatzea.	28
IV. KAPITULUA.- KALTEEN KONPONKETARAKO ESKUBIDEA.....	29
34. artikulua.- Ondasunek eta zerbitzuek sortutako kalteak konpontzea.	29
35. artikulua.- Zerbitzu publikoak ematean sortutako kalteak.	29
V. KAPITULUA. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN INFORMAZIORAKO ESKUBIDEA.....	29
1. atala. Jarduketa-printzipio orokorrak.	29
36. artikulua.- Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko betebeharrak.	29
37. artikulua.- Sustapen-eskaintzen publizitatea.	30
38. artikulua.- Prezioei buruzko informazioa.	30
39. artikulua.- Bestelako informazioak.	31
2. atala.- Administrazioen informazio-jarduketak.	32
41. artikulua.- Jarduketa motak.	32
42. artikulua.- Informazio-kanpaina espezifikoak.	32
43. artikulua.- Informazioaren teknologia berrien erabilera.	33
3. atala.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak.	33
44. artikulua.- Informazio-bulegoak sortzea eta koordinatzea.	33
45. artikulua.- Informazio-bulegoen funtzioak.	34

VI. KAPITULUA. KONTSUMOKO HEZKUNTZA ETA PRESTAKUNTZA JASOTZEKO ESKUBIDEA.....	34
46. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hezkuntza eta prestakuntza sustatzea.	34
47. artikulua.- Lankidetza beste administrazio batzuekin.	35
48. artikulua.- Hezkuntza- eta prestakuntza-jarduketan helburuak.	35
49. artikulua.- Hezkuntza- eta prestakuntza-programak.	35
VII. KAPITULUA. ORDEZKAPENERAKO, PARTE HARTZEKO ETA KONTSULTARAKO ESKUBIDEA.	36
1. atala. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrearen kontzeptua eta bete behar dituzten baldintzak.	36
50. artikulua.- Elkartegintza aitortzea eta sustatzea.	36
51. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrearen kontzeptua.	36
52. artikulua.- Jarduteko printzipioak.	37
53. artikulua.- Elkarre ordezkariak bete beharreko baldintzak.	37
54. artikulua.- Interes orokorren eta lausoen ordezkariak.	37
2. atala.- Independentzia- eta gardentasun-baldintzak eta jarduteko printzipioak.	37
55. artikulua.- Independentzia-baldintzak.	37
56. artikulua.- Partaidetza merkataritza-sozietateetan.	38
57. artikulua.- Merkatu-operadoreekiko lankidetza-esparruaren zehaztapena.	39
58. artikulua.- Lankidetza-hitzarmen edo -akordioak.	39
59. artikulua.- Urteko kontuak gordailatzea.	39
60. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre gordailatutako informazioaren publikotasuna.	39
3. atala.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre funtzioak eta eskubideak.	40
61. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre funtzioak.	40
62. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre eskubideak.	40
63. artikulua.- Lankidetza Administrazioarekin.	41
4. atala. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre Euskadiko Erregistroa.	42
64. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarre Euskadiko Erregistroa.	42

65. artikulua.- Baldintzak betetzen direla kontrolatzea.	42
66. artikulua.- Baja erregistro-inskripzioan.	42
67. artikulua.- Lankidetzaren beste erregistro batzuekin.	43
VIII. KAPITULUA. HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK.....	43
68. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.	43
69. artikulua.- Erakunde publikoak.	43
70. artikulua.- Interes orokorreko sektoreak eta merkataritza-establezimendu handiak.	44
71. artikulua.- Ondasunen eta zerbitzuen aurkezpena eta etiketatzea.	45
72. artikulua.- Sustapen-jarduketaren publikoa.	45
IV. TITULUA.- KONTSUMITZAILEEI ETA ERABILTZAILEEI BABES JURIDIKOA EMATEKO ADMINISTRAZIO-JARDUKETAK.....	45
I. KAPITULUA.- XEDAPEN OROKORRAK.....	45
73. artikulua.- Gatazkak konpontzeko sistema alternatiboen sustapena.	45
74.- artikulua.- Printzipio orokorrak.	45
75. artikulua.- Bitarteko elektronikoen eta telematikoen erabilera.	46
II. KAPITULUA.- BITARTEKARITZA.....	46
76. artikulua.- Kontzeptua.	46
77. artikulua.- Jarduteko printzipioak.	46
78. artikulua.- Erabakien izaera.	46
79. artikulua.- Bitartekaritza-prozedura ohiko etxebizitzaren hipoteka-exekuzioetan.	47
80. artikulua.- Gatazken konponbide alternatiborako erakundearen akreditazioa.	47
III. KAPITULUA.- KEXEN, ERREKLAMAZIOEN ETA SALAKETEN TRAMITAZIOA.....	47
81. artikulua.- Kexak, erreklamazioak eta salaketak.	47
82. artikulua.- Erreklamazio-orriak.	48
IV. KAPITULUA.- ARBITRAJEA	48
83. artikulua.- Arbitrajea sustatzea eta garatzea.	48
84. artikulua.- Arbitrajearen bidezkoasuna.	48
85. artikulua.- Arbitrajearen atxikitzea sektore publikoan eta kontratazio publikoan.	48
86. artikulua.- Arbitraje-sistemari atxikita izatea baloratzea.	49
87. artikulua.- Arbitrajearen atxikita izatearen bereizgarria.	49

V. TITULUA.- ZAINZKEKO ETA KONTROLATZEKO ADMINISTRAZIO-JARDUKETAK. 49

I. KAPITULUA.- NEURRI OROKORRAK. 49

88. artikulua.- Jarduteko printzipioak. 49

89. artikulua.- Ondasunak eta zerbitzuak kontrolatzea eta zaintzea. 49

90. artikulua.- Ohartarazpenak eta errekerimenduak. 50

91. artikulua.- Laguntza teknikoa. 50

92. artikulua.- Kanpainen urteko plangintza. 50

II. KAPITULUA.- ARRISKUEN AURREKO BEHIN-BEHINEKO NEURRIAK. 50

93. artikulua.- Esparrua eta egoerak. 50

94. artikulua.- Neurri proportzionalak. 51

95. artikulua.- Neurri motak. 51

96. artikulua.- Neurriak hartu ondoren bete behar den prozedura. 51

97. artikulua.- Arriskuen alerta eta informazioa emateko zerbitzua. 52

III. KAPITULUA.- LAGINAK HARTZEA ETA ANALISIAK EGITEA. 52

98. artikulua.- Egoerak. 52

99. artikulua.- Laginak hartzearen eta frogako erosketak egitearen kostuak. 52

100. artikulua.- Egindako saiakuntzen ondorioak. 53

101. artikulua.- Laginak hartzeko modua. 53

102. artikulua.- Analisisiak egiteko modua. 53

103. artikulua.- Analisisiak ikuskapena egin den leku berean egitea. 53

104. artikulua.- Analisisiak ekintza bakarrean egitea. 54

105. artikulua.- Lagin bakar bat aztertzea. 54

106. artikulua.- Analisisien kostua. 54

VI. TITULUA. KONTSUMOKO IKUSKARITZA..... 55

107. artikulua.- Jarduteko eremua. 55

108. artikulua.- Jarduteko irizpideak eta printzipioak. 55

109. artikulua.- Ikuskatzaileen identifikazioa. 55

110. artikulua.- Ikuskatzaileen eginbeharrak. 55

111. artikulua.- Agintari-izaera. 56

112. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzaren funtzioak. 56

113. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzaren ahalmenak. 56

114. artikulua.- Ikuskatze-lanen dokumentazioa. 58

115. artikulua.- Zitazioak ikuskatutako pertsoneri. 58

116. artikulua.- Ikuskatuak diren pertsonen betebeharrak. 58

117. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzari laguntzea.	59
VII. TITULUA. ZEHATZE-AHALA.....	59
I. KAPITULUA.- XEDAPEN OROKORRAK.....	59
118. artikulua.- Zehatze-ahalaren erabilera-eremua.	59
119. artikulua.- Beste administrazio batzuek egindako dokumentuen baliozkotasuna.	60
120. artikulua.- Zehapenak ezartzeko organo eskudunak.	60
II. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN TIPIFIKAZIOA.....	61
121. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloan egindako arau-hausteak.	61
122. artikulua.- Aldaketen, aizunketen, iruzurren eta engainuen ondoriozko arau-hausteak.	61
123. artikulua.- Normalizazio teknikoaren, dokumentazioaren, salmentako baldintza eta tekniken eta produktuen eta zerbitzuen horniduraren alorretan egindako arau-hausteak.	62
124. artikulua.- Kontratu aurreko informazioaren gaineko arau-hausteak.	63
125. artikulua.- Kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen gaineko arau-hausteak.	64
126. artikulua.- Bermeen eta salmenta ondorengo zerbitzuaren alorretako arau-hausteak.	67
127. artikulua.- Zaintzaren, kontrolaren eta ikuskaritzaren alorreko arau-hausteak.	67
128. artikulua.- Beste arau-hauste batzuk.	68
III. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN KALIFIKAZIOA.....	69
129. artikulua - Arau-hausteen kalifikazioa.	69
130. artikulua - Kalifikatzeko irizpideak.	69
IV. KAPITULUA. ZEHAPENAK.....	70
131. artikulua.- Zehapenen sailkapena.	70
132. artikulua.- Zehapen osagarriak.	70
133. artikulua.- Zehapenak mailakatzea.	71
134. artikulua.- Inguruabar astungarriak.	71
135. artikulua.- Inguruabar aringarriak.	71
136. artikulua.- Inguruabar mistoak.	72
137. artikulua.- Diruzko zehapenen murrizketa.	72
138. artikulua.- Salgaiak konfiskatzeko zehapen osagarria.	72

139. artikulua.- Publizitate-zehapen osagarria.	73
140. artikulua.- Egindako arau-hausteak argitaratzea.	73
141. artikulua.- Jendurreko zuzenketak.	73
142. artikulua.- Kalteak eta galerak ordaintzea.	73
143. artikulua.- Zehapenen eraginak dirulaguntzak jasotzeko aukeretan.	73
V. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN ERANTZUKIZUNA.....	74
144. artikulua.- Subjektu erantzuleak.	74
145. artikulua.- Beste erantzule batzuk.	75
VI. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN PRESKRIPZIOA.	75
146. artikulua.- Arau-hausteen preskripzioa.	75
147. artikulua.- Prozeduraren iraungipena.	75
148. artikulua.- Zehapenen preskripzioa.	75
Xedapen indargabetzailea.- Arauak indargabetzea.....	75
Azken xedapena.- Indarrean jartzea.	76

ZIOEN AZALPENA

-I-

Duela 15 urte baino gehiago jarri zen indarrean –2003ko abenduaren 31n, hain zuzen– Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua, abenduaren 22ko 6/2003 Legearen bidez onartua. Denbora horretan, funtsean aldatu da kontsumoaren arloko eskubideen babesaren gaineko ikuspegia, bai ematen diren arauen helburuko errealitate soziala aldatu delako, bai azken urteetan, bereziki Europar Batasunaren ingurunean, ondare juridikoa asko zabaldu delako.

Agerikoa da, alde batetik, gizarteak kontsumo arduratsua eskatzen duela, hau da, bestelako ohitura eta jarrera batzuk kontuan hartzeko eta sustatzeko eskatzen duela, eta ondorioz kontsumo-harreman arrazionalak eta jasangarriak izateko, kontsumo neurritsua, ongi informatua, hausnartua eta kontzientea egiteko, eta arreta berezia jartzeko ingurumenaren kontserbazioan, bizi-kalitatean, espezifikotasun kulturean eta garapen sozio-ekonomiko indibidual eta kolektibo arduratsuan. Era berean, azken urteetako krisi ekonomikoaren esperientziak argi utzi du babes berezia eman behar zaiela kontsumitzaile edo erabiltzaile kalteberei, bai eta, kontsumitzaile edo erabiltzaile diren aldetik, gutxiagotasuneko egoeran, besteren mende, babesik gabe edo diskriminatuta dauden kolektiboek eta taldeek ere.

Aurreko inguruabar horiei guztiei, azken garaietan kontsumo-ohituretan gertatutako funtsezko aldaketa gehitu behar zaie. Izan ere, egungo merkatuan produktu mota eta erabilera oso berriak daude, teknologikoak neurri handi batean, web-orrietan eskaini ohi direnak askotariko enpresen bidez, eta, horren ondorioz, zaila da identifikatzen kasu bakoitzean horietako bakoitzaren esku-hartzearen zer-nolakoa, posizioa eta erantzukizun juridikoa. Gainera, nabarmen hedatu dira urrutiko kontratazioak, edo merkataritza-establezimendutik kanpo egindakoak, kontratazioen lasaikeria dokumentala, hitzezko kontratuak edo idatziz formalizatu gabeak eta atxikimendu-kontratuak; halaber, produktuak urrunetik merkaturatzeko eta horien publizitatea egiteko modu berriak agertu dira, batez ere zerbitzuak emateko esparruan, eta, horren ondorioz, aldaketa ugari izan dira zerbitzuak ematen dituzten enpresetan.

Bestalde, erreferentziazko arau-esparruaren aldaketak egin direnez, arauak egokitu eta eguneratu beharrean gara gurean. Izan ere, Europar Batasunak babes-arau asko eman ditu kontsumo-arloan, sektore ugari arautu ditu, eta, aurrerago zehaztuko dugun moduan, babes-mekanismoak ezarri ditu, arlo honetan promulgatutako eskubideen gauzatzeko egiazkoa eta eraginkorra bideratzeko. Era berean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testuategina aldatzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak hauek bategin zituen: 26/1984 Legea, uztailaren 19koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Orokorra; eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesari buruz Europar Batasunak emandako zuzentarauen transposizio-arauak, lege horren zenbait alderdi arautzen zituzten aldetik. Xedapenari aldaketa batzuk egin zaizkio gerora, eta adierazten du zein diren bere aginduetan oinarritutakoak eta zein, berriz, Estatuaren eskumen eskusiboetan babestuta emandakoak; horrez gainera, esparru bat ezartzen du, horren barruan garatzeko Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua.

Barne-antolakuntzari begiratuta, mugarrria da ekainaren 29ko 9/2007 Legearen bidez Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu izana, eta, jakina, kontuan hartu beharrekoa da arauketa berrian. Erakunde autonomoa sortzeak aukera ematen du hobeto eta azkarrago erantzuteko kontsumoari dagokionez sortzen diren gatazkak bideratzeko eta aholkuak emateko gizarte-eskaerei, helburutzat baitu kontsumitzaileen

eta erabiltzaileen defentsa- eta babes-arloan Eusko Jaurlaritzak dauzkan politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta gauzatzea, eta bere gain hartzen baititu orokorrean Eusko Jaurlaritzak kontsumo-arloan duen organo eskudunari indarreko legean dagozkion eskumen eta funtzio guztiak.

-II-

Politika sozial eta ekonomikoaren printzipio gidarietako bat kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babestea da, eta nahitaezkoa du esparru juridiko egoki bat izatea, segurtasuna, osasuna eta legezko interes ekonomikoak bermatzeko, arreta berezia jarrita informazioan eta hezkuntzan. Konstituzioaren 51. artikuluan xedatuaren arabera, botere publiko guztien betebeharra da, eta, horrenbestez, Estatuari eta autonomia-erkidegoei zein toki-korporazioei dagokie.

“Kontsumo” gaia, ulertuta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko xedea duten arau juridikoen multzoa dela, diziplina anitzekoa edo transbertsala da, eta jarduera administratiboko hainbat sektoreren bidez antolatzen da; besteak beste, osasun-ordenazioaren, industriaren, merkataritzaren eta garraioen bidez. Konstituzio Auzitegiak ere nabarmendu du oso zaila dela eskumen hori zedarritzea; izan ere, kontsumitzaileen defentsa “hain kontzeptu zabala da, eta dauzkan inguruak hain zehaztugabeak dira” non “gaiaren ezaugarria baita batez ere diziplina anitzeko edukia izatea, askotariko gaiak biltzen dituena”, eta, askotan, baliteke arau bat eskumenak definitzen dituzten arauetako batean baino gehiagotan egotea. Horren adierazgarri, kontsumoaren babesari buruzko arauak lege zibiletan egon daitezke sartuta, edo merkataritza-legerian, zuzenbide prozesalean, produktu jakin batzuei (farmazia-produktuei, lehergaiei eta abarri) buruzko araubidean, edo barne-merkataritzako araubidean; eta barruan izan ditzakete, besteak beste, ekonomiaren plangintza orokorraren oinarriek eta koordinazioak, osasunaren oinarriek eta koordinazio orokorrak eta, eskubideak baliatzeari nahiz betebeharrak betetzeari dagokienez, espainiar guztien berdintasuna bermatzen duten oinarrizko baldintzen arauketak.

Nolanahi ere, jurisprudenzia konstituzionalak kontuan hartu beharreko eskumen-arau batzuk prestatu ditu. Alde batetik, Estatuaren esku uztea kontratuen edukian eragina duten lege-erabakiak; erantzukizun zibileko araubidea; bermeen araubidea, salmenta osteko derrigorrezko zerbitzua ezarrita; babes judizialaren araubidea eta legitimazio-arauak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek auzitegietan sarbidea izateari dagokionez; eta arbitrajearen eta abusuzko klausulen arauketa. Bestetik, legegintza-esparru autonomikoaren esku uztea kontsumo-harremanen alderdi juridiko eta administratiboak (bereziki salmenta mota jakin batzuetan), abusuzko klausulen aurkako prebentzio-arauak eta merkatariairen izaera eta ahalmen juridikoari buruzko administrazio-alderdiei heltzen dieten arauak, bai eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek duten informazio-eskubidea ere; eta horri guztiari, aipatutako gaietan, estatu-oinarrien garapena gehitu behar zaio.

-III-

Lege honek 148 artikulua ditu, zazpi titulutan banatuta, bai eta xedapen indargabetzaile bat eta azken xedapen bat ere. Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen arautze osoa eta sistematikoa egiten du, bai eta eskubide horiek sustatzeko eta bermatzeko jarduketara administratiboena ere. Legearen eduki berritzaile hauek azpimarra ditzakegu:

- Medikuz-zerbitzuek, Osakidetzakoek bezala pribatuek ere, emandako arretaren ondorioz jakin dituzten arriskuen berri eman behar dute.

- Enpresa-jardunbide egokien kodeak sustatzen dira, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kode horiek egiten parte hartzeko aukera ematen da.

- Enpresen bezeroentzako arreta-zerbitzuak arautzen dira, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura honako hauek jartzeko betebeharrarekin: posta-helbide bat eta, era berean, helbide elektronikoa bat edo doako telefono-zenbaki bat.

- Hitzeg egindako eskaintzen baldintzak idatziz formalizatzeko eskubidea aitortzen zaie kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

- Abusuzko klausulen eta enpresen abusuzko praktiken berri emateko aukera arautzen du, kontratu-abusuen aurka babesteko.

- Ura, elektrizitatea, gasa, telefonoa, Internet eta interes orokorreko bestelako zerbitzuak ematen direnean, enpresak, prestazioa eten baino lehen, egoera zuzentzeko epe bat eman behar dio erabiltzaileari.

- Arautzen da kontsumo-erloto zehapen-ebazpenek eragin diren kalteak eta galerak ordaintzeko betebeharra ezarri eta kalte-ordainaren zenbatekoa zehaztu ditzaketela. Gainera, horiek premiamendu bidez betearazteko aukera izango da.

- Zerbitzu-enpresen betebeharra da kontratazioa burutu aurretik informazio hau ematea: mantentze-lanak egiten ari diren, pertsona kopuru handiak bertara daitezkeen, eguraldiak zer eragin izan dezakeen eta antzeko xehetasunak, zerbitzua baldintza onetan erabiltzeko edo gozatzeko trabak ekar ditzaketanak.

- Gatazkak konpontzeko sistema alternatiboak sustatzearen aldeko apustu garbia egiten da, bitartekaritza araututa, eta aurreikuspen espezifiko bat eginda ohiko etxebizitzaren hipoteka-exekuzioetan; Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua agintari eskuduntzat jotzen da kontsumo-erloto gatazken konponbide alternatiborako erakundeak akreditatzeko Euskadin; eta arbitrajeari atxikitzea sartu da arau orokor moduan sektore publikoan eta kontratazio publikoaren esparruan, bai eta arbitrajera atxikia izatearen balorazioa ere, kalitatetarako sariak eta laguntzak nahiz dirulaguntzak eman behar direnean.

- Osorik, sistematikoki eta orokorrean –eta ez bakarrik zehapen-prozeduraren esparruan– arautzen dira zaintza- eta kontrol-jarduketara administratiboak, eta, berorien artean, arrisku-kasuan hartu beharreko behin-behineko neurriak, laginak hartzea, frogako erosketak barruan hartuta, eta analisiak egitea.

- Kontsumoko ikuskaritza arautzen da, berriazko baimena emanda ikuskatzaileei ikuskatzaile gisa identifika ez daitezkeen, baldin eta identifikatzeak ikuskatzearen helburua lortzea zaputz badezake; berriaz aurreikusten da laginak hartzea eta frogako erosketak egitea nortasun ezkutua erabilita, beharrezkoa baldin bada dagokion araua betetzen dela egiaztatzeko; eta ikuskapenak jarduketan xede den pertsona bertan izan gabe egitea, urrutiko, telefono bidezko edo bertaratu gabeko merkataritzaren inguruan egiten badira, Europako azken arauetan bildutako irizpideen ildotik.

- Zehatze-ahala arautzean, egungo arau-esparruari egokitutako arau-hauste katalogo zabal bat dago, eta aurreikusten da, isunen eta publizitatearen erloto zehapenez gain, azken bi urteetan egindako arau-hausteen zerrenda laburra argitaratzeko aukera izango dela, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek haien berri izan dezaten, eta legez kontrako jokabideen jarraipena aurreikus dezaten.

Legearen I. titulua xedapen orokorre buruzkoa da, legearen xedea eta aplikazio-esparrua jasotzen ditu, eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko printzipio orokor bat ezartzen du, arau-testuan erabilitako definizio garrantzitsuenak emateaz gain.

II. tituluak bi kapitulu ditu, eta EAEko administrazio publikoen eskumenak jasotzen ditu. I. kapituluak adierazten du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes-arloko zer eskumen dagozkien Eusko Jaurlaritzari eta dauzkan sailei, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari eta toki-erakundeei; era berean, administrazio-jarduketan konkurrentzia-kasuetan eta administrazioen arteko lankidetzan aplikatu beharreko printzipioak ere arautzen ditu. II. kapituluak Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeari buruzkoa da, eta berorren izaera, funtzioak, osaera eta funtzionamendua ezartzen ditu.

Legearen III. titulua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzkoa da, zortzi kapitulu ditu, eta ondoren aipatzen den edukia.

Xedapen orokorre buruzkoa da I. kapituluak, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak zerrendatu ondoren –hurrengo kapituluetan garatzen dira–, babes-jarduera lehenetsunez zer esparru edo egoerara bideratu behar den ezartzen du; eta, era berean, printzipio batzuk jasotzen ditu: kontsumoaren arloko eskubideen ukaezintasunaren printzipioa; kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko interpretazioa egiteko printzipioa; fede onari jarrera juridikoen eta egoera juridikoen orekari dagokiona; eta kontsumo arduratsuen printzipioa.

II. kapituluak osasun- eta segurtasun-arriskuez babesteko eskubidea arautzen du; alde horretatik, segurtasun-betebehar orokorra aldarrikatzen du, zeinaren arabera kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura jarritako ondasunek eta zerbitzuek produktu seguruak izan behar baitute, produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretua eta aplikatzekoa den gainerako arauak kontuan hartuta; era berean, arriskuen berri eman eta arriskua neutralizatzeko betebeharrak ezartzen ditu, bai eta, lehen esan bezala, mediku-zerbitzuek arriskuen berri emateko betebeharra ere.

III. kapituluak interes ekonomikoen eta sozialen babeserako eskubideari heltzen dio, eta manu bat du abiapuntutzat, jardunbide egokien kodeak sustatzea agintzen duena, kontsumitzaileen eskubidea babesteko eta merkaturak hobeto erregulatzeko tresna moduan. Ondoren, ondasunek eta zerbitzuek kontratuetan eta betetzekoak diren arauetan adierazitako kalitatea, egokitasuna eta adostasuna izan ditzaten exijitzeko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubidea jasotzen du, eta eskubide horren alderdiak zehaztu. Kontsumo-eskubideak egikaritzeko, enpresetan bezeroei arreta emateko zerbitzuak ere arautzen ditu legeak, bai eta, adierazi bezala, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura honako hauek jartzeko betebeharra ere: posta-helbide bat eta, era berean, helbide elektronikoa bat edo doako telefono-zenbaki bat. Bezeroen eskubideak bermatzeko helburu berarekin, kapituluko hurrengo artikuluetan zenbait eskakizun jasotzen dira honako hauek egiten direnerako: faktura edo kontsumo-harremanaren egiaztagiria ematea; ondasunak edo zerbitzuak kontratatu aurreko aurrekontua; aurreordainketa; gordailu-ordeztagiria; eta hitzezko eskaintzen baldintzak idatziz jasotzea. Era berean, kontratuen abusuzko klausulen aurkako prebentzio-lana egin behar dela arautzen du legeak, eta, lehen adierazi den moduan, segidako traktuko interes orokorreko zerbitzuen enpresek, prestazioa eten aurretik, interesdunari epe bat eman behar diotela agintzen du. Azkenik, merkataritza-praktika legez kontrako edo erasokorrak zigortzeko betebeharra xedatzen du legeak,

bai eta ondasunen komunikazioak, etiketak eta aurkezpena egiaztatzekoa ere; eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren esku uzten du bidezko akzio judizialak egitea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide eta interesetarako kaltegarriak diren jarduerak geldiarazteko.

IV. kapitulua ondasunen eta zerbitzuen ondoriozko kalteak konpontzeko eskubideari buruzkoa da, eta lege honetan berritasun diren alderdietako bat (jada aurreratua) aipatzen du: bide ematen du zehapen-ebazpenean bertan jasotzeko kontsumitzaileari edo erabiltzaileari egindako kalteen eta galeren kalte-ordainaren zenbatekoa.

V. kapitulua kontsumitzaileek eta erabiltzaileek informazioa jasotzeko daukaten eskubideari buruzkoa da, eta hiru ataletan dago egituratuta. Lehenengoak jarduketa-printzipio orokorrak xedatzen ditu, eta honako hauek arautzen: ondasunen eta zerbitzuen aurkezpena eta etiketak; sustapen-eskaintzen publizitatea; prezioei buruzko informazioa, eta bestelako informazioa, dagoeneko aipatu den betebeharrak bertan nabarmentzen dela bertan: zerbitzuen enpresek, kontratazioaren aurretik, nahitaez jakinarazi behar dute ea eragozpenen bat egon daitekeen zerbitzua behar bezala erabiltzeko. Bigarren atala Administrazioen informazio-jarduketei buruzkoa da, eta honako hauek ezartzen ditu: horrelako jarduketa motak; informazio-kanpaina espezifikoak; legeriari buruzko informaziorako sarbidea; eta informazioaren teknologia berrien erabilera. Azkenik, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak dira hirugarren atalaren gaia, eta bulegoen sorrera eta koordinazioa aurreikusten ditu, bai eta bete behar dituzten funtzioak ere.

VI. kapituluak kontsumoko hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea arautzen du, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eta toki-erakundeen jarduketa eta erantzukizun batzuk xedatzen ditu, eskubide hori sustatzeko.

VII. kapitulua ordezkapenerako, parte hartzeko eta kontsultarako eskubideari buruzkoa da; lau atal ditu, eta luze eta zabal arautzen ditu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartek. Lehen atalak elkartegintzaren aitortzea eta sustapena ezartzen ditu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen kontzeptua zehazten du, bai eta jarduteko dauzkaten printzipioak eta EAEn pertsona horiek ordezkatzeko dituzten elkarrekin bete beharreko baldintzak ere, erregistro espezifikoan izena emateari lotuta beti, eta legitimazioa ematen die esparru horretan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak edo lausoak ordezkatzeko. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte guztiek izen hori erabili ahal izateko bete behar dituzten independentzia- eta gardentasun-baldintzak eta jarduteko printzipioak xedatzen ditu bigarren atalak, eta urteko kontuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailatzeko beharra ezartzen du. Hirugarren atalak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen funtzioak, eskubideak eta administrazioarekiko lankidetzaren arautzen ditu. Azkenik, laugarren atalak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen Euskadiko erregistroa arautzen du, eta aurreikusten du bi eta bost urte bitartean inskripzioan baja emango zaiela betetzekoak dituzten baldintzak betetzen ez dituzten edo berez dagozkien jarduerak egiten ez dituzten elkartei.

VIII. kapituluak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak arautzen ditu, oinarri hartuta 2/2012 Legea, otsailaren 9koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea aldatzeko oinarritu zuten printzipioak. Izan ere, uste baitu administrazio publikoan sartuta ez dauden pertsona partikularrek hizkuntza ofizialak erabiltzeari dagokionez, hobe dela sustatzeko eta bultzatzeko neurriak izatea, bat etorrita Konstituzio Auzitegiaren doktrinarekin, honako hau baitaio: "pribatuen arteko harremanetan, ezin da orokorrean, berehala eta zuzenean ezarri bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko betebeharrak indibidualik" (Konstituzio Auzitegiaren 7/218

sententzia). Horregatik, arauketak argi bereizten ditu erakunde publikoak eta sektore pribatua. Lehendabizikoei dagokienez, lehenago indarrean zegoen bide beretik jarraitzen du legeak, eta egokitzat jotzen du, euskaraz eta gaztelaniaz edo elebitan dauden dokumentu eta elementu batzuk kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzeaz gain, pertsona horiek duten hizkuntza-arloko erabilgarritasun-eskubidea, hau da, pertsona horiek erakunde publikoen aldetik arreta nahi duten hizkuntza ofizialean jasotzeko duten eskubidea. Horrekin batera, sektore pribatuaren ordenazioari dagokionez, betebeharrak batzuk ezarri baino ez da egiten, interes orokorreko sektoreetako enpresek eta merkataritza-establezimendu handiek hizkuntza ofizialean eman beharreko dokumentuei eta beste elementu batzuei dagokienez, eta betebeharrak horien eskaera pixkaka ezarriko da erregelamendu bidez. Arautze horren proportzionaltasunak aukera emango du, ez bada betetzen, zehapen administratiboa ezartzeko, sistemari koherentzia emanez.

IV. tituluak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei babes juridikoa emateko administrazio-jarduketak arautzen ditu, eta lau kapitulutan dago banatuta. I. kapitulua xedapen orokorrei buruzkoa da, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek, zeinek bere esparruan, gatazkak konpontzeko sistema alternatiboak sustatu, kudeatu eta garatzeko eginkizunak bete behar dituztela ezartzen du. II. kapituluak bitartekaritza arautzen du, bitartekaritzaren kontzeptua eta jarduteko printzipioak zehazten ditu, eta bereziki aipatzen du, lehen esan bezala, ohiko etxebizitzaren hipoteka-exekuzioetako bitartekaritza-prozedura. Gainera, ezartzen du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua dela agintari eskuduna kontsumoko gatazken konponbide alternatiborako erakundeak akreditatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-eremuan. III. kapituluak kexak, erreklamazioak, salaketak eta erreklamazio-orriak arautzen ditu, eta horiek guztiak elektronikoak izatea aurreikusten du. Azkenik, IV. kapituluak arbitrajea arautzen du, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari esleitzen dio kontsumoko arbitraje-sistema bat toki-erakundeekin koordinatuta eta Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bidez antolatzeko eginkizuna, bai eta, gatazka bat sortzen denean, arbitraje-hitzarmenen formalizazioa sustatzeko betebeharra ere. Lehenago aipatutako berritasun moduan, arbitrajera atxikitzeko betebeharra ezartzen zaio sektore publikoari eta EAEko administrazio publikoekin kontratua egiten duten enpresei; horrez gainera, arbitrajera atxikita egotea baloratuko da kalitaterako sariak eta laguntzak nahiz dirulaguntzak ematean.

V. tituluak zaintzeko eta kontrolatzeko administrazio-jarduketak arautzen ditu hiru kapitulutan. I. kapitulua neurri orokorrei buruzkoa da, jarduteko printzipioak ezartzen ditu eta ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko ahalmenak ematen dizkie Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari eta toki-erakundeek, bai eta ohartarazpenak eta errekerimenduak egiteko aukera ere. II. kapituluak berriak eta, estreinakoz, orokorrean –eta ez bakarrik zehapen-prozeduraren esparruan, aurretik esan bezala– arautzen ditu arriskuen aurrean har daitezkeen behin-behineko neurriak, proportzionaltasun-printzipioaren arabera eta ezarritako prozedurarik jarraikiz. Era berean, III. kapituluak laginak hartzea eta frogako eraketak arautzen ditu, are urruneko salmentan ere, bai eta analisiak egitea ere –orain ere orokorrean jarduketa guztiei dagokienez–, eta zeregin horien ondoriozko gastuen gaineko erantzukizuna eta izan daitezkeen kasuak aurreikusten ditu.

VI. tituluak kontsumoko ikuskaritza arautzen du, eta, berria denez, aipatu behar da, lehenago esan bezala, ikuskatzaileek ez dutela nahitaez identifikatu behar beren burua ikuskatzaile gisa, baldin eta identifikatzearen ondorioz ikuskapenaren helburua lortzea zapuzt badaiteke. Era berean, honako hauek xedatzen ditu: jarduteko eremua; jarduteko irizpideak eta printzipioak; eginbeharrak; agintari-izaera; funtzioak eta ahalmenak; ikuskatze-lanen dokumentazioa; ikuskatutako pertsonen zitazioak eta

berorien betebeharrak, eta kontsumoko ikuskaritzarekin lankidetzan jarduteko betebeharra.

Azkenik, legearen VII. tituluak zehatze-ahala arautzen du, sei kapitulutan. I. kapituluak xedapen orokorrei buruzkoa da, bere eremua ezartzen du, eta zehapenak ezartzeko organo eskudunak zehazten ditu. II. kapituluak arau-hausteak tipifikatzen ditu, indarreko arau-egoerari jarraituz, eta honako hauek bereizten: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko arau-hausteak; aldaketen, aizunketen, iruzurren eta engainuen ondoriozko arau-hausteak; normalizazio teknikoaren, dokumentazioaren, salmentako baldintza eta tekniken eta produktuen eta zerbitzuen horniduraren alorretan egindako arau-hausteak; kontratu aurreko informazioaren gaineko arau-hausteak; kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen gaineko arau-hausteak; bermeen eta salmenta ondorengo zerbitzuaren alorretako arau-hausteak; zaintzaren, kontrolaren eta ikuskaritzaren alorreko arau-hausteak; eta beste arau-hauste batzuk. III. kapituluak arau-hausteen kalifikazioa arautzen du, eta, lehenik eta behin, arintzat jotzen ditu, xedatzen dituen irizpideetako bat edo gehiago azaldu ezean; besteak beste: kalte edo arrisku larria osasun edo segurtasunerako; interes ekonomikoei kalte larria egitea; zabarkeria larria edo doloa; arau-haustea orokortzea eta aurretiazko abisuak, errekerimenduak edo ohartarazpenak ez betetzea; eta beste arau-hauste bat egin izana aurreko hiru urtean. IV. kapituluak zehapenak arautzen ditu, eta isunak jasotzen, bai eta zehapen osagarriak eta berorien mailaketa ere, adierazten dituen egoeren arabera. Berritasun moduan, berriro adierazi behar da egindako arau-hausteak argitaratzeko aukera ematen dela, eta zehapen-ebazpenean bertan aurreikusita dagoela kaltetunari kalteak eta galerak ordaintzea. Tituluak amaitzeko, erantzukizuna arautzen du V. kapituluak, eta arau-hausteen eta zehapenen preskripzioa VI. kapituluak.

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.- Xedea eta aplikazio-eremua.

1.- Lege honen xedea da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babestea, defendatzea eta sustatzea Euskal Autonomia Erkidegoan.

2.- Legen honen babes-eremutik kanpo geratzen dira administrazio publikoen edo sektore publikoko erakundeen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arteko harremanak, baldin eta harreman horien baitan kontraprestaziorik gabeko zerbitzuak eta hornidurak emateko jarduerak egiten badira edo zergapeko jarduerak baldin badira.

2. artikulua.- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko printzipio orokorra.

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestea printzipio gidaria izango da Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoen jardunean, eta berariaz, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua erakunde autonomoaren jardunean.

3. artikulua.- Definizioak.

Lege honen ondorioetarako, esanahi hau izango dute terminoak:

a) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak: beren merkataritza-, enpresa-, ofizio- edo lanbide-jarduerekin loturarik ez duen helbururen bat lortzeko jarduten duten pertsona fisikoak dira.

Kontsumitzaile izango dira, era berean, nortasun juridikorik gabeko erakundeak eta pertsona juridikoak, baldin eta irabazi-asmorik gabeko jarduerak egiten baldin badituzte merkataritzaren eta enpresaren alorretatik kanpo.

Ez dira kontsumitzaile edo erabiltzaile izango produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizpen-prozesuren batean txertatzen dituzten pertsona fisikoak eta juridikoak, nahiz eta prozesu hori egitean zuzeneko mozkinik ez izan. Bazkide kooperatibistek ere ez dute izaera hori edukiko kooperatibarekin dituzten kontsumo-harremanetan.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberak: Kontsumitzaile diren aldetik, babes berezia edo berezitua behar duten pertsonak dira, aldi batez edo etengabe egoera pertsonal edo sozial jakinak edo bestelako egoerak bizi dituztelako.

c) Babes bereziko kolektiboak: gutxiagotasuneko egoeran, besteren mende, babesik gabe edo diskriminatuta dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen taldeak dira, kontsumoaren alorrean babes berezia behar dutenak.

d) Enpresaburuak: merkataritza-, enpresa-, ofizio- edo lanbide-jarduerak egiten dituzten pertsona fisiko edo juridiko pribatuak eta publikoak dira. Jarduerak zuzenean egin ditzakete, edo beste pertsona baten bidez, haren izenean edo agindupean.

e) Pertsona eta erakunde ekoizleak: ondasunak fabrikatzen eta zerbitzuak ematen dituzten pertsonak eta haien bitartekariak dira; Europar Batasunaren lurraldean ondasunak eta zerbitzuak inportatzen dituzten pertsonak eta entitateak; eta beren burua ekoizletzat aurkezten dutenak, beren izena, marka edo ikur bereizgarria adierazi dutelako ondasunean —ondasunaren ontzian, bilgarrian edo hura babesteko eta aurkezteko elementuetan— edo zerbitzuan.

f) Pertsona eta erakunde hornitzaileak eta banatzaileak: merkatuan eta titulu edo kontraturen baten bidez ondasunak hornitzen eta banatzen dituzten enpresaburuak dira, txikizkako jarduerak egiten dituztenak barne.

g) Merkataritza-establezimenduak: enpresaburuek beren jarduera egiteko etengabe darabiltzaten txikizkako salmentarako instalazio higiezinak eta normalean darabiltzaten txikizkako salmentarako instalazio mugikorrek dira.

h) Ondasunak eta zerbitzuak: enpresaburuek merkatuan eta kontsumitzaileen eskura jartzen dituzten jarduerak eta ondasun higigarri eta higiezinak dira.

i) Produktuak: kontsumitzaileentzako ondasun higigarriak dira, zuzenean edo zerbitzu-harremanen baitan kontsumitzekoak, maneiatzekoak edo erabiltzekoak direnean edo horien erabilera aurreikusteko modukoa denean. Kostubidez edo doan hornitzen zaizkie kontsumitzaileei, merkataritza-jardueren bidez. Berriak, erabilitakoak eta berregokituak izan daitezke.

j) Kontsumo-harremana: kontsumitzaile eta erabiltzaile den pertsona baten eta enpresaburu baten artean sortzen den harreman juridikoa da, eta harreman horren baitan sartzeko ondaren eta zerbitzuen gaineko informazioa ematea, eskaintzak, sustapenak eta publizitatea egitea, merkaturatzea, erabilera, salmenta, hornidura eta jardura horietatik guztietatik eratortzen diren betebeharrak.

k) Merkataritza-praktikak: ondasun eta zerbitzu higigarriak nahiz higiezinak sustatzeko, saltzeko eta hornitzeko merkataritza-ekintza eta ez-egite, jokabide, adierazpen eta komunikazio zuzenak dira (publizitatea eta merkaturatzea barne), baita sortutako eskubideak eta betebeharrak ere, praktika horiek merkataritza-eragiketa bat egin aurretik, hura egitean edo ondoren egin den kontuan izan gabe.

Kontratu-harremanak ez dira merkataritza-praktikak izango.

l) Gatazkak judizioz kanpo konpontzea: jurisdikzio-izaerarik gabeko prozedurak erabiltzea da, kontsumo-harremanetan sortzen diren desadostasunak erabakitzeko.

m) Jardunbide egokien kodeak: borondatez betetzekoak diren arauen multzoak dira, enpresek beren burua antolatzeko eskumenaren baitan ezarritakoak, eta arauak betetzeko konpromisoa hartzen duten enpresaburuek merkataritza-praktika edo sektore ekonomiko jakinetan nola jokatu duten adierazten dute. Kontsumitzaileen informazioa, babesa eta defentsa handitzeko osatzen dira.

n) Kalitate- edo jatorri-bereizgarriak: administrazio publikoek eta legez baimendutako erakundeek enpresaburuei ematen dizkieten ikur ageriko eta adierazgarriak, jardunbide egokien kodeetara atxiki direlako edo bermedun markak dituzten ondasunak eta zerbitzuak darabiltzatelako.

o) Arriskua: produktu, ondasun edo zerbitzuren baten erabilerak, kontsumoak edo presentziak kontsumitzaileen osasunari, segurtasunari edo interes ekonomikoei kalteak eta galerak sortzeko probabilitatea.

p) Erosteko gonbidapenak: ondasunen eta zerbitzuen ezaugarriak eta prezioak adierazteko merkataritza-komunikazioak dira, haiek eskuratzeko aukera emateko kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

q) Merkataritza-komunikazio elektronikoak: telekomunikazio-sareetara konektatutako datuak tratatu eta biltegiatzeko ekipamendu elektronikoen bidez igorritako merkataritza-komunikazioak dira.

r) Informazio irisgarria: informazioa zentzumen-desgaitasunak dituzten pertsonen hauteman eta ulertzeko moduan igortzea da.

II. TITULUA. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ESKUMENAK.

I. KAPITULUA.- ADMINISTRAZIOEN ESKUMENAK.

4. artikulua.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomoen eskumenak.

1.– Eskumen hauek dagozkio Eusko Jaurlaritzari:

a) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko politikaren plangintza orokorra egitea bere lurralde-eremuan eta plangintza horri dagozkion sailarteko jarduketan planak sustatzea.

b) Lege hau garatu eta betetzeko erregelamenduak onartzea.

c) Gai-alor horretan zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

2.– Honako eskudantzia hauek ditu Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gai-alorreko eskumena duen sailak:

a) Adierazitako gai-alor horretan zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

b) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzak ematen dituen administrazio-egintzen aurka jartzen diren gora jotzeko errekurtsioak ebaztea.

3. – Espezialitate-printzipioa betetzeko, sektore bakoitzean betetzekoak diren arauak berariaz haien esku uzten dituen funtzioak beteko dituzte Eusko Jaurlaritzan osasunaren, etxebizitzaren, nekazaritzako elikaduraren, ingurumenaren, turismoaren eta beste arlo espezifiko batzuen gaineko eskumena duten sailek; hala ere, lege honek ematen dizkion eskudantziak izango ditu Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak.

4.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak beteko ditu legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren gai-alorraren baitan berariaz beste organo edo administrazio batzuen esku uzten ez dituen funtzioak. Zehazki, eskudantzia hauek beteko ditu gutxienez:

a) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko urteko jarduera-programak egitea eta EAEko administrazio publikoekin koordinatzea horien egikaritza, Eusko Jaurlaritzak egindako plangintza orokorraren arabera.

b) Toki-erakundeei laguntza ematea eta eurekin batera jarduera-programak prestatzea, administrazio lankidetzaren eta kooperazio printzipioak bermatzeko eta, era berean, lege honetan aurreikusten diren funtzioak ezin gara ditzaketan udalerrietan jarduteko.

c) Koordinazio- eta lankidetzabideak sortzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin eta enpresa-erakundeekin, eta jardunbide egokien kodeak garatzea.

d) Merkatua kontrolatzeko kanpainak diseinatzea, koordinatzea eta betetzea; alde horretatik, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babes homogenea izango dutela ziurtatzeko, programa bat ezarriko da urtero, eta administrazio-organismoek zer jarduera egingo dituzten eta zer parte-hartze izango duten zehaztuko du programa horrek.

e) Kontsumo-ondasunen segurtasunari buruzko programak diseinatzea, koordinatzea eta betetzea, eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak arrisku mota guztiez babesteko administrazio-neurriak hartzea.

f) Informazio- eta prestakuntza-jarduerak diseinatzea, koordinatzea eta betetzea kontsumitzaileentzat, erabiltzaileentzat, merkataritza-establezimenduentzat, enpresaburuentzat eta enpresen elkarteentzat.

g) Kontsumoko ondasunen eta zerbitzuen merkatua ikuskatzea eta kontrolatzea.

h) Zehatze-ahala erabiltzea, lege honek adierazten duen moduan.

i) Kontsumo-gatazkak judizios kanpo konpontzeko sistemak bultzatu eta garatzea, eta, batez ere, kontsumoko arbitraje-sistema.

j) Kontsumoaren gaineko elkartegintza bultzatzea bere lurralde-esparruan.

k) Oro har, eta bere eskumenen esparruan, lege honetan ezartzen dena egoki betetzeko neurriak hartzea.

5. artikulua.- Toki-erakundeen eskumenak.

1. – Beren lurralde-eremuan kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestea eta defendatzea dagokie toki-erakundeei, lege honek eta ordenamendu juridikoaren gainerako arauak agindutako edukiarekin eta norainokoarekin, eta administrazioaren kudeaketa deszentralizatzeko eta herritarrengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorritik. Zehazki, toki-erakundeei dagokie:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasunak eta zerbitzuak ikuskatzea, horien jatorria eta izaera egiaztatzeke, eta prezioen, etiketatzearen, aurkezpenaren eta publizitatearen gaineko arauak eta higie-, osasun- eta segurtasun-baldintzen gainerako kanpo-betekizunak eta -eskakizunak betetzen dituzten ikusteko.

b) Krisialdiko eta larrialdiko neurriak hartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna edo interes ekonomikoak kaltetzen direnean, eta lege honek arautzen dituen behin-behineko neurriak hartzea.

c) Lege honek arautzen duen moduan egikaritzea gai-alorreko zehatze-ahala, baldin eta helbidea udalerrri horretan duen enpresa edo establezimendu batek udalerrri horretan bertan egin baldin badu arau-urratzea.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak bultzatzea eta laguntzea beren lurralde-eremuan.

e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza emateko jarduerak egitea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa emateko udal bulegoen bidez.

f) Kontsumoaren gaineko gatazkak judizioz kanpo konpontzeko sistemak bultzatzea eta garatzea, eta, bereziki, kontsumoko arbitraje-sistema.

2.– Jarduerak bi aldiz ez errepikatzeko, udalek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinarazi behar diote zehatze-ahala erabiltzea erabaki dutela. Horrez gainera, zehapen-espeditenteak abiatzeko aginduak eta zehapenak ezartzeko administrazio-ebazpen behin betikoak igorri behar dizkiote.

Bere izaera eta larritasunari begiratuta, udalek ezar dezaketen isunaren gehieneko zenbatekoa gainditzen baldin badu arau-urratzeak, udalek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari igorri behar dizkiote egindako jarduketak, eta azken organo horrek, era berean, egiten dituen jarduketan berri eman behar die haiei.

3.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zuzenean hartuko ditu bere gain artikuluko honen lehen puntuko a), b) eta c) letretan azaltzen diren eskumenak, baldin eta egoera hauetakoren bat gertatzen baldin bada:

a) Udalak jarduerarik egiten ez baldin badu edo abstentzio larri eta iraunkorra ageri baldin badu.

b) Arau-urratzea handia baldin bada, jokabide kaltegarrien nolakoari eta astuntasunari, kaltetutako kontsumitzaile eta erabiltzaile kopuruari eta larritasunari begiratuta.

Jarduketa horiek egitean, dagokion udalaren parte-hartzea bideratuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, erabakitzen diren neurriak eraginkorrak izango direla ziurtatzeko.

4.– Toki-erakundeek, ekonomia- eta koordinazio-arazoak baldin badituzte edo bitartekorik ez baldin badute, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak esku har dezala eska dezakete, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esparruan dituen eskumenak erabiliz.

6. artikulua.- Administrazio-jarduketan konkurrentzia.

Administrazio baten baino gehiagoren konkurrentzia gertatzen denean, espezialitatearen, subsidiarotasunaren, lankidetzaren, koordinazioaren eta baterako ekintzaren printzipioak erabiliko dira, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei babes eraginkorra emango zaiela ziurtatzeko.

7. artikulua.- Administrazioen arteko lankidetzak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek, beren eskumeneren esparruan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babes-maila handia izan dezaten sustatuko dute, eta lankidetzak eta koordinazio-printzipioak beteko dituzte beren jarduketetan, administrazioen arteko harremanei buruzko arau orokorrak betez.

2.– Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa handitzeko lankidetzak-hitzarmenak egin ditzake Estatuko Administrazioarekin, autonomia-erkidegoekin eta Europako eskualdeekin.

3.- Era berean, Eusko Jaurlaritzak eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak beren giza baliabideen eta baliabide materialen erabilera optimizatzeko neurriak ados ditzakete beste administrazio batzuekin, bai eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari buruzko arau indarrekoak betetzen direla ziurtatzeko kontrol efektiboa eta efikaza egiteko neurriak ere.

4.- Toki- eta foru-erakundeek beren lurralde-eremuan dituzten merkataritza-establezimenduen titulartasunari eta kokapenari buruzko informazio eguneratua emango diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

II. KAPITULUA.- EUSKADIKO KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA.

8. artikulua.- Organoaren izaera.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikitako kontsulta, aholkularitza eta partaidetzarako organoa da Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea, eta lankidetzaz eta koordinazioz sustatzen ditu kontsumoaren alorreko gizarte-eragileen artean eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen esparruko eskumenak dituzten administrazio publikoen artean.

9. artikulua.- Funtzioak.

1. Funtzio hauek ditu Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak:

a) Lege hau garatzean ematen diren xedapen orokorren, eta oro har, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen eta interesen gainean ematen diren arauen gaineko kontsultak jasotzea eta horiei dagozkien nahitaezko txostenak idaztea.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko kide anitzeko organoetan, erakundeetan eta entitate publiko edo pribatuetan parte har dezaten proposatzea haren barneko elkarte, federazio, konfederazio edo kooperatibei, baldin eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkaritza izan behar baldin badute.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko proposamenak egitea, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari aholku ematea.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esparruan interes orokorra eta sektoriala duten gaiari buruzko informazioa eskatzea administrazio publiko eskudunei.

e) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatutako jardunbide egokien kodeak egiteko prozesuan entzuna izatea.

f) Kontsumoari, merkatuei eta produktuen eta zerbitzuen hornidurari buruzko azterlan berariazkoak egiteko proposatzea Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

g) Beste xedapen batzuen bidez esleitzen zaizkion gainerako funtzioak.

2. Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak kontsumo-politika orokorrari buruzko txosten bat egingo du urtero, eta unean uneko egokierari begiratuta, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoen proposamenak jasoko ditu beren eskumeneko gai-esparruan.

10. artikulua.- Osaera eta funtzionamendua.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria izango da Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeko burua, eta haren kide izango dira interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak, kontsumo-sektorearen gaineko eskumenak dituzten administrazio publikoen ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak.

2.- Erregelamendu bidez zehaztuko da haren osaera eta funtzionamendua.

III. TITULUA. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK.

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.

11. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.

1.- Eskubide hauek dituzte kontsumitzaileek eta erabiltzaileek:

a) Osasun- eta segurtasun-arriskuez babesteko eskubidea.

b) Beren interes ekonomikoen eta sozialen gaineko babes izateko eskubidea, eta bereziki, merkataritza-praktika desleialen eta kontratuen abusuzko klausulen gainekoa.

c) Ondasunak eta zerbitzuak erosi edo erabiltzeagatik sortzen zaizkien kalteen konponketarako eskubidea.

d) Kontsumoaren alorreko informazioa jasotzeko eskubidea.

e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagozkien gaien gaineko heziketa eta prestakuntza jasotzeko eskubidea, kontsumo arduratsuen printzipioa aintzat hartuta.

f) Ordezkaritza izateko, parte hartzeko eta kontsultatuak izateko eskubideak, beren interesak babesteko elkarrean bidez.

g) Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea, lege honek araututako moduan.

2.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta Euskal Autonomia Erkidegoan gai horren gaineko eskumena duten gainerako administrazio publikoek administrazio-babes egokia emango diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, eta babes berezia emango dute kontsumitzaile kalteberen eta babes bereziko kolektiboaren kontsumo-harremanetan.

12. artikulua.- Babes berezia duten eskubideak.

1.- Administrazio-jarduketaren lehentasunezko xedea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babestea izango da egoera hauetan:

a) Erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktu eta edo zerbitzuei dagozkien egoeretan.

b) Kontsumitzaile kalteberei eta babes bereziko kolektiboari dagozkien egoeretan.

2.- Helburu hori betetzeko, bereziki aztertuko dira alderdi hauek:

a) Adingabekoei zuzendutako ondasunen egokitasuna.

- b) Adinekoen premia berariazkoak.
- c) Desgaitasuna duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen gizarteratzea.
- d) Elikadura-produktuen etiketak, informazioa, publizitatea, osagaiak eta kalitatea.
- e) Etxeko aparatuen eta instalazioen segurtasuna.
- f) Telefoniako, Interneteko eta telekomunikazio-operadoreekin egindako gainerako kontratuetako kontsumo-harremanak, urrunean eta merkataritza-establezimenduetatik kanpo egindako kontratuak eta kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egindako finantzazio-kontratuak.

13. artikulua.- Eskubideen ukaezintasuna.

1. Estatuko oinarrizko arauak xedatutakoaren arabera, baliogabeak izango dira lege honek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien eskubideen erabilerari egiten zaizkien alde aurretiko ukoak. Era berean, eta Kode Zibilaren 6 artikulua arautzen duena aintzat hartuta, baliogabeak izango dira legeari iruzur egiten dioten ekintzak.

2. Eskuratu ondoren egiten baldin bazaio uko eskubideari, hura eman zaiola eta emateko ekintza librea izan dela egiaztatzeko eska dakioko hura aldarrikatzen duenari. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ukoek ez dute eraginik izango antzeko egoeraren batean dauden pertsonengan.

14. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko interpretazioa.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen alde interpretatuko dira haiek babesteko arauak.

2. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen alde erabakiko dira publizitateak, merkataritza-komunikazioek, eskaintzek, praktikek eta klausulek kontsumo-harremanetan sortzen dituzten zalantzak eta interpretazio desberdinak.

3. Lege hau eta Euskal Autonomia Erkidego osoko beste xedapenen bat batera betetzekoak baldin badira, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei onuragarrien zaien baldintzaren printzipioa erabiliko da haien arteko gatazkak konpontzeko.

15. artikulua.- Fede ona eta egoera juridikoen oreka.

Fede onaren eta aldean egoera juridikoen oreka bidezkoaren printzipioak sustatuko dira kontsumo-harremanetan, eta debekatuta izango da merkataritza-praktika desleial edo abusuzkoak egitea eta kontratuetan abusuzko klausulak barneratzea.

16. artikulua.- Kontsumo arduratsuen printzipioa.

1.- Jarduera publikoen xedea izango da kontsumo-harremanek irizpide arrazionalak eta jasagarriak betetzea, eta harreman horien ondoriozko kontsumoa neurritsua, informatua, hausnartua eta kontzientea izatea, ingurumenaren zaintza, bizikaltasuna, kultura-berezitasunak, familien zorpetzea, onargarri diren arriskuak eta garapen sozioekonomiko indibidual eta kolektibo arduratsua egiteko gainerako faktoreak kontuan hartuta.

2.- Berariaz, jatetxeetan iturriko ura eskaintzea sustatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, bai eta honako hauek kontsumitzea ere: bidezko merkataritzako ondasunak, plastikoen inpaktua murrizten laguntzen duten produktuak, material berrerabilgarriak daramatzatenak eta produktu birziklagarriak, eta janarien galera edo xahutze handiegia murrizten dutenak.

3.- Kontsumoaren alorrean egiten diren jardueren beste xede bat izango da kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren gain hartzea dagozkien ardurak, eta bereziki:

a) Beren eskubideen aitortza eta erabilera eskatzea, fakturak eta kontsumo-harremanak egiaztatzen dituzten bestelako agiriak eskatuta.

b) Ez erostea edo erabiltzea legez kanpo edo delituz sortu eta merkaturatu diren ondasunik.

c) Eskuratzeko dituzten ondasunak eta zerbitzuak behar bezala erabiltzea eta horien gainean ematen zaizkien jarraibideak eta oharrak betetzea.

d) Agintariei jakinaraztea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunaren, segurtasunaren, eskubideen eta interesen gaineko arriskuak.

e) Gatazkak konpontzeko eta indarreko arauak kontrolatzeko eta betetzeko laguntza ematea kontsumoan eskumenak dituzten administrazioei.

II. KAPITULUA. OSASUN- ETA SEGURTASUN-ARRISKUEZ BABESTEKO ESKUBIDEA.

17. artikulua.- Segurtasun-betebehar orokorra.

1.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasunek eta zerbitzuek produktu seguruak izan behar dute, Produktuen Segurtasun Orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuak eta betetzekoak diren gainerako arauak agindutako moduan.

2.- Doakoak izan arren, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaizkien produktuek eta zerbitzuek seguruak izan behar dute.

3. Produktu jakin batzuen eta, bereziki, osasuna eta segurtasuna erasan dezaketen produktuen etiketetan "Braille" sistema gaineratzea sustatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, produktu horien segurtasuna handitzeko.

18. artikulua.- Arriskuen berri emateko betebeharra.

1. Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten eta hornitzen dituzten enpresek, bitarteko egokiak erabilia eta egiten duten jardueraren mugen baitan, horien aurreikusteko moduko erabilerak ekar ditzakeen arriskuei buruzko informazioa emango dute aurretiaz.

2. Produktu kimikoen eta substantzia arriskutsu sailkatuak daramatzaten artikulua guztien ontziek behar bezalako segurtasun-bermeak izan behar dituzte, eta ikusteko moduan adierazi behar dituzte manipulazio-arriskuen ikurrak, erabilera-jarraibide

egokiak eta osasunean zein segurtasunean izan ditzaketen ondorio kaltegarriak arintzeko neurrien azalpenak.

3. Erabilera profesionalerako ondasunen publizitatea egitean eta horiek saltzean, etiketek eta produktuaren informazioak argi eta garbi bereizi edo desberdindu behar dute, gainerako ondasunen aldean, erabilera profesionala izan behar dutela, izan behar duten erabilera horren gaineko errakuntzarik sor ez dadin.

19. artikulua.- Arriskuak neutralizatzeko betebeharra.

1.- Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten eta banatzen dituzten enpresek prestasunez jokatu behar dute beren segurtasun-betebeharra betetzeko, arriskuak neutralizatzeko neurriak hartu behar dituzte, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuarekin lankidetzan aritu behar dute, eta segurtasun-betebeharrak dakartzan betebeharrak guztiak bete behar dituzte, Produktuen Segurtasun Orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuak agintzen duen moduan.

2.- Enpresen kontura ordainduko dira dokumentazio-betebeharrak dakartzaten kostu guztiak, hala nola Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak direnez bestelako hizkuntzetan dauden dokumentuak itzultzekoak.

20. artikulua.- Medikuz zerbitzuen informazio-betebeharra.

1. Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuak edo zerbitzu mediko pribatuen batek jakiten baldin badu elikadura-eginkizunik ez duen kontsumo-produktu jakin baten erabilerak, kontsumoak edo presentziak kalte larriak sorraz diezazkiekeela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunari edo segurtasunari, horren berri eman behar diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

2. Era berean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinarazi behar dizkiote elikadura-eginkizunik ez duten kontsumo-produktuen arrisku ez hautemangarrien ondorioz sortu diren istripu egiaztatuak.

3.- Intzidentziaren bat izaten duten kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ere horren berri eman diezaiokete Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

III. KAPITULUA.- INTERES EKONOMIKOEN ETA SOZIALEN BABESERAKO ESKUBIDEA.

21. artikulua.- Jardunbide egokiak sustatzea.

1. Jardunbide egokiak sustatuko ditu Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, kontsumitzaileen eskubideak babesteko eta merkatuaren erregulazioa hobetzeko tresna den aldetik.

Borondatezko izaera duen arren, erregelamendu bidez arautuko dira horien onarpen ofiziala egiteko eskakizunak eta baldintzak.

2. Enpresaburuentzat borondatezkoa izango da jardunbide egokien koderen batera atxikitzea, eta egintza horrek ez du loturarik izango administrazio publiko eskudunek egindako ikuskapen-, kontrol- eta egiaztapen-jarduerekin.

22. artikulua.- Ondasunen eta zerbitzuen kalitatea eta adostasuna.

1.- Ondasunek eta zerbitzuek kontratuetan eta betetzekoak diren arauetan adierazitako kalitatea, egokitasuna eta adostasuna izan ditzaten exijitzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek.

2.- Zehazki, eskubide hauek dituzte:

a) Ondasunek eta zerbitzuek iragarritako erabilera, kalitatea eta kontsumo-ezaugarriak izatekoa.

b) Gutxienik, kontratuan, aurrekontuan, publizitatean, erosteko gonbidapenean eta enpresaburua kontsumo-harremanera lotzen duen gainerako dokumentuetan adierazitako kalitatea eta prestazioak izan behar dituzte.

c) Ondasunek pisu eta neurri zehatzak edukitzea eta zerbitzu-hornidura zuzena izatea.

d) Ordezkoak izateko eskubidea, halakoak izatea dagokionean; eta justifikaziorik gabeko berandutza edo atzerapenik gabeko zerbitzu teknikoa eta arreta ematea bezeroei, nahitaezkoa denean.

e) Ondasunen eta zerbitzuen eskuratzailerik diren aldetik dagozkien eskubideei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, bereziki ondasun iraunkorren adostasun eta bermeari dagokienez.

f) Ondasunen eta zerbitzuen jatorriari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea.

g) Zerbitzua eman ondorengo arreta ona jasotzeko eskubidea, hura zuzena eta egokia dela ziurtatzeko.

23. artikulua.- Bezeroei arreta emateko zerbitzuak enpresetan.

1.- Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, merkaturatzen eta eskaintzen dituzten enpresek eta profesionalak posta-helbide bat jarri behar dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, bai eta helbide elektronikoa bat edo telefono-zenbaki bat ere, haiekin azkar jarri ahal izateko harremanetan eta, premiazko baderitzote, honako hauek egiteko:

a) Kontsumo-harremaneko ondasunari edo zerbitzuari buruzko aholkuak edo informazioa eskatzeko.

b) Kexak eta erreklamazioak egiteko.

2.- Telefono-zenbaki bat jartzen baldin bada bezeroen eskura, doakoa izan behar du beti.

3.- Arreta-zerbitzua telefonoz edo bitarteko elektronikoen bidez ematen baldin bada, beti ziurtatu behar da, bitarteko tekniko osagarriak erabili arren, arreta pertsonal zuzena emango dela.

4.- Enpresek, zerbitzu eta hornidura jarraituak eman behar baldin badituzte, matxuren berri emateko eta larrialdiko abisuak hartzeko telefono bat jarri behar dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, eta telefono horrek eguneko 24 orduetan izan behar du erabilgarri, urteko egun guztietan.

5.- Enpresek prestasunez jokatu behar dute aurkezten diren kexei eta erreklamazioei konponbide egokia emateko, eta betebeharrak izango dituzte:

a) Kexak eta erreklamazioak hartu dituztela adierazi behar dute, horiei zenbaki edo gako bat ezarrita, eta horiek aurkeztu izanaren egiaztagiri bat entregatu behar diete interesdunei, paperean edo beste euskarri iraunkorren bidez.

b) Ahalik eta azkarren eman behar dute erantzuna, hilabeteko epea gainditu gabe kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik.

c) Ez baldin bazaio erreklamazioari konponbide egokia ematen adierazitako epe horretan, eta enpresa auziak konpontzeko sistema alternatiboren batera atxikita baldin badago edo sistema horien erabilera onartzeko betebeharrak baldin badu, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen 40. artikuluan adierazten den informazioa eman behar dio kontsumitzaileari edo erabiltzaileari —lege horrek Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen du Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien konponbide alternatiboari buruzkoa—.

6.- Irisgarritasun unibertsaleko printzipioa bete behar dute bezeroei informazioa emateko zerbitzuek.

24. artikulua. Kontsumo-harremanaren egiaztagiria.

1.- Faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzeko beste agiriren bat jasotzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, eta agiri horrek enpresaren identifikazioa, eragiketaren baldintza nagusiak, kontratatutako ondasuna edo zerbitzua, data eta azken prezio osoa adierazi behar ditu.

2.- Ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko bitarteko guztiek bete behar dute betebeharrak hori, baita makina automatikoen ere.

25. artikulua.- Ondasunak eta zerbitzuak kontratatu aurreko aurrekontua.

1. Ondasunak edo zerbitzuak kontratatu aurreko aurrekontu bat eskuratzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, baldin eta, ondasunaren edo zerbitzuaren nolakotasunaren ondorioz edo arrazoi objektiboen ondorioz, ezin bada aurretiaz eta doitasunez zehaztu zer prezio izango duen, eta beti izango dute eskubide hori betetzekoak diren arau espezifikoek hala agintzen baldin badute.

2.- Aurrekontuak doan egingo dira. Hala ere, enpresak kobratu egin dezake aurrekontua egitea, baldin eta aldeztu aurretik eta berariaz jakinarazten baldin badio kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kobratu egingo zaiola eta zenbat kobratuko zaion zehazki.

3.- Aurrekontua idatziz egin behar da, paperean edo beste euskarri iraunkorren bidez, eta enpresa nahiz kontsumitzailea edo erabiltzailea behar bezala identifikatzeko datuak jaso behar ditu, baita kontratuaren objektua, data, balio-epea eta amaierako prezioa ere. Aurrekontuak prezio hurbilduak emango ditu, aurrez kalkulatu ezin diren kontzeptuak adierazi behar baldin baditu.

4.- Ezin dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kaltean baliatu aurrekontuak prestatzean egiten diren kalkulu-akatsak eta bestelako akatsak, salbu eta ageriko akatsak baldin badira edo fede txarra egiaztatzen baldin bada.

5.- Aurrekontuak eta horien aldaketak lotesleak izango dira kontsumitzaileek eta erabiltzaileek onartzen dituztenean.

26. artikulua.- Aurreordainketa.

1.- Ondasun edo zerbitzu osoaren nahiz zati baten aurreordainketa egitea hitzartzen baldin bada, kontratua egin aurretik eta argi eta garbi adierazi behar da aurreordainketa hori egingo dela, bai berariaz egiten den aurrekontuan, bai merkataritza-establezimenduan horren berri emanda.

2.- Aurreordainketa egiteak ez du esan nahi kontsumitzaileak prestazioa ontzat ematen duenik, ezta bere eskubideei uko egiten dienik ere.

3.- Enpresaburuak 3000 eurotik gorako aurreordainketak eskatzen baldin baditu, edo aurreratutako zenbatekoa kontratuaren objektuaren % 25etik gorakoa baldin bada, abal-kontratu baten bidez edo horren pareko berme baten bidez ziurtatu behar da zenbateko horren itzulera.

27. artikulua.- Gordailu-ordezlagiria.

1.- Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ondasun bat entregatzen baldin badu kontsumo-harremanean, datu hauek dakartzan gordailu-ordezlagiri bat jaso behar du: enpresa eta pertsona kontsumitzaile eta erabiltzailea behar bezala identifikatzeko datuak, objektuaren identifikazioa, entregatzearen arrazoia, ondasuna zer egoeratan dagoen, data eta hura itzultzeko epea. Horrez gainera, azken epe hori igaro ondoren ondasunaren berreskurapena eskatzeko eskubidea zer epetan preskribatuko den adieraziko da.

2.- Ondasuna baldintza onetan entregatzen dela ondorioztatutako da, baldin eta ez bada berariaz eta zehatz-mehatz bestelakorik adierazten gordailu-ordezlagirian.

3.- Gordailututako ondasuna jasotzeko, gordailu-ordezlagiria aurkeztu behar du kontsumitzaile edo erabiltzaileak. Ez baldin badauka agiri hori, zuzenbidean onartutako moduren batean egiaztatu behar du ondasunaren titulartasuna.

4.- Ordezlagirian berariaz eta argi eta garbi bestelakorik adierazten ez bada, entregatu zen leku berean itzuliko zaio ondasuna kontsumitzaile eta erabiltzaileari.

28. artikulua.- Hitzeko eskaintzen baldintzak idatziz jasotzea.

Enpresaburuak ondasunen edo ematen dituzten zerbitzuen gainean egiten dituzten ahozko eskaintzak, kontratu-aldaketak eta baldintzak idatziz eta berehala formalizatzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek. Horiek guztiak paperean edo bestelako euskarri iraunkorren batean formaliza daitezke.

29. artikulua.- Kontratuen abusuzko klausulen aurkako babesa.

1. Kontsumo-harremanen abusuzko klausulen eta praktiken aurkako babes-legeria indarrekoa betetzeko neurriak hartuko ditu Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak.

2.- Xede hori betetzeko, praktika eta klausula horien berri eman eta zer eduki eta ezaugarri dituzten jakinaraz dezake; horrez gainera, zer enpresek egiten dituzten adieraz dezake, arlo horretako administrazio-zehapenak edo adierazpen judizialak hartu baldin badituzte.

30. artikulua.- Interes orokorreko zerbitzuen hornidura.

1.- Interes orokorreko zerbitzuak (hala nola edateko ura, elektrizitatea, gasa, telefonoa eta Internet) hornitzen dituzten enpresek 15 egun balioduneko epea eman behar diote erabiltzaileari zerbitzu horien prestazioa erabiltzailearen betebeharratze baten ondorioz eta modu justifikatuan eten aurretik, egoera hori zuzentzeko aukera izan dezan.

2.- Erabiltzaileak aurreko puntuan adierazten den jakinarazpena jaso duela egiaztatzea behar dute enpresek.

3.- Betebeharrak horren salbuespen izango dira matxurek, konponketek eta antzeko egoerek eragindako hornidura-mozketa orokorrak, bai eta hornidura-mozketa indibidualak ere, ageriko iruzurrak edo segurtasun-arriskuak gertatzen direnean.

4.- Ezin da ondasunik edo zerbitzurik etxeetan saldu hartzaileak bisita berriak eta alde aurretik onartu gabe. Enpresari dagokio bisitaren onarpena egiaztatzea.

31. artikulua. Merkataritza-praktikak.

1. Publizitatearen gaineko xedapenak betetzekoak izanda, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak neurriak hartuko ditu ondasunen eta zerbitzuen gaineko merkataritza-praktikak bat egin dezaten horien izaerarekin, ezaugarriekin, baldintzekin, erabilerarekin eta xedearekin.

2.- Bereziki zainduko ditu kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberri eta babes bereziko kolektiboak zuzentzen zaizkien merkataritza-praktikak.

3.- Legez kontrakoak izango dira merkataritza-praktika erasokorrak; hau da, kontsumitzailearen, erabiltzailearen, eta bereziki, egoera kalteberri dardenen aukeratzeko askatasuna murrizten dituztenak hertsapena, jazarpena edo eragintza bidegabea edo gehiegizkoa baliatuta, baldin eta praktika horien helburua bezeroak lortzea eta produktuak eta zerbitzuak merkaturatzea baldin bada, telefonoa, bitarteko telematikoa, etxera egindako bisitak edo bestelako bideak erabilia.

4.- Era berean, legez kontrakoak izango dira modu errepikarian diharduten merkataritza-praktikak, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berriak adierazi baldin bada, onarpen orokorra duten bitartekoen bidez, ez duela merkataritza-komunikaziorik jaso nahi.

32. artikulua.- Ondasunen komunikazioak, etiketak eta aurkezpena egiaztatzea.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak ondasunen eta zerbitzuen etiketen edukia eta aurkezpena zuzenak direla egiaztatzeko eska diezaieke enpresei, eta hori bera egin dezake merkataritza-komunikazioekin eta publizitatearekin; batik bat, konparazioan oinarritutako publizitatea egiten denean.

33. artikulua.- Akzioak abiatzea.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, interes orokorreko arazoietan oinarrituta eta indarrean den prozedura-legediak arautzen duenari jarraituta, akzio judizialak abiatuko ditu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak kaltetzen dituzten jarduerak geldiarazteko.

IV. KAPITULUA.- KALTEEN KONPONKETARAKO ESKUBIDEA.

34. artikulua.- Ondasunek eta zerbitzuek sortutako kalteak konpontzea.

1.- Merkatuan beren eskura jartzen diren ondasunak eta zerbitzuak eskuratzearen eta erabiltzearen ondorioz sortzen zaizkien kalteen eta galeren kalte-ordaina jasotzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, indarrean dagoen legediak arautzen duen moduan.

2.- Izan dituzten kalteen eta galeren kalte-ordain osoa lortzeko dituzten bitartekoen berri emango diete Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek kontsumoko arau-urratzeek kaltetutako kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

3.- Lege honen 142. artikulua arautzen duenari erreparatuta, sortu diren kalteen eta galeren kalte-ordaina emateko betebeharra ezar dezake dagokion zehapen-ebazpenak.

35. artikulua.- Zerbitzu publikoak ematean sortutako kalteak.

Administrazio publikoen ondare-erantzukizunari buruzko arauak adierazitako moduan bideratu behar dira zerbitzu publikoak ematean sortutako kalteak.

V. KAPITULUA. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN INFORMAZIORAKO ESKUBIDEA.

1. atala. Jarduketa-printzipio orokorrak.

36. artikulua.- Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko betebeharra.

1. Eskura jartzen zaizkien ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazio egiazkoa, eraginkorra, zuzena, nahikoa, ulergarria, irisgarria eta gardena egiazki eta objektiboki jasotzeko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, erabaki kontzienteak eta arrazionalak hartu eta haien erabilera segurua eta gogobetegarria egiteko.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarritako produktuek eta zerbitzuek etiketatzeko, aurkezteko eta argitaratzeko erregelamenduetan finkatuta dauden eskakizunak bete behar dituzte, eta informazio hau eman behar dute gutxienez, ondasunaren edo zerbitzuaren izaeraren arabera eta indarrean dagoen legeriak agintzen duena betez:

a) Produktuen jatorria, izaera, osaera eta xedea.

b) Produktuek dauzkaten gehigarriak, horrelakorik badute.

c) Produktuen kalitatea, kantitatea, kategoria eta, halakorik badute, ohiko izena edo merkataritzako izena.

d) Prezio osoa edo aurrekontua, hala behar denean, eta produktua eskuratzeko edo erabiltzeko baldintza juridikoak edo ekonomikoak; argi eta garbi eta bereizirik adierazi behar dira produktuaren edo zerbitzuaren prezioa eta, halakorik egon bada, gehikuntzen edo beherapenen zenbatekoa, baita zerbitzuengatik, osagarriengatik, finantzazioagatik, ordainketa geroratzeagatik edo antzeko arrazoiren batengatik izan daitezkeen kostu gehigarriak ere.

e) Ekoizpena edo hornidura egin den eguna, produktua erabiltzeko edo kontsumitzeko gomendatzen den epea, edo iraungitze-data.

f) Produktua behar bezala erabiltzeko edo kontsumitzeko jarraibideak edo argibideak, ohartarazpenak eta aurreikusten diren arriskuak.

g) Produktua behar bezala kontserbatzeko jarraibideak.

3.- Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen, merkaturatzen, banatzen eta saltzen dituzten enpresek izango dute informazioa emateko betebeharra.

4.- Berariaz adierazten diren egoeretan izan ezik, ezin da fabrikazio-sekretua aldarrikatu lege honek arautzen duen informazio-betebeharra ez betetzeko.

37. artikulua.- Sustapen-eskaintzen publizitatea.

Sustapen-eskaintzen publizitateak eta enpresek edo establezimenduek kontsumitzaileei eskaini ohi dizkietenak baino onuragarriagoak diren baldintza berezien publizitateak honako informazio hauek eman behar ditu gutxienez:

a) Sustapen-eskaintzaren hasiera-data.

b) Sustapen-eskaintzaren iraupena, unitate eskuragarrien kopurua edo sustapenez balia daitezkeen kontsumitzaileen edo erabiltzaileen kopurua.

c) Kontsumitzaileek edo erabiltzaileek zer baldintza bete behar dituzten eskaintza baliatzeko.

d) Sustapenean eskaintzen diren ondasunen eta zerbitzuen baldintzak, kalitatea eta prestazioak.

e) Sustapen-eskaintzak dakartzan abantailak.

f) Sustapen-eskaintza egiten duen enpresa, sozietatearen izena eta eskaintza baliatzeko establezimenduen helbidea adierazita.

38. artikulua.- Prezioei buruzko informazioa.

1.- Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ondasun bat edo zerbitzu baten prestazioa eskuratzeko eman behar duten kontraprestazioa izango da prezioa, kontuan hartu gabe zer izen ematen zaion kontzeptu horri (puntuak, kanona, matrikula edo antzekoak).

2.- Kontsumitzaileei kontratazioak egin aurreko informazio egokia emateko, ondasunen ondoan jarri behar dira horien prezioak. Betetzekoak diren arauak adierazten dituztenak izango dira betebeharrak horren salbuespen bakarrak. Era berean, erabiltzaileen eskura jarriko dira zerbitzuen tarifak, horien berri zehatza izan dezaten.

3.- Merkataritza-establezimenduetan, “publikoarentzako salmenta-prezioa” izenaren edo “PSP” siglaren bidez erakutsiko da ondasunen prezioa, artikulua bakoitzaren gainean jarritako etiketetan edo horietako bakoitzari dagokion prezioaren berri izateko beste moduren batean.

4.- Irakurrita eskuratzeko moduan eman behar da prezioei buruzko informazioa, informazio osagarria lortzeko premiarik sortu gabe; eta prezioei buruzko informazio

horrek argia eta agerikoa izan behar du pertsonentzat, errakuntzarik edo nahasmendurik sortzeko arriskurik gabea. Berariaz:

a) Ondasunak erakusleihen batean erakusten baldin badira, kanpoaldetik ikusteko moduan jarri behar dira prezioak, merkataritza-establezimenduan sartu beharrik izan gabe.

b) Artikuluak establezimenduaren barneko apaletan edo armairuetan erakusten baldin badira, salmenta egiten duenaren azalpenen premiarik sorrarazi gabe eman behar dute informazioa.

c) Ondasun berdinak batera erakusten baldin badira eta unitate-prezio bera baldin badute, horientzat guztientzat eta oro har adieraz daiteke prezioa.

d) Bateratutako ondasun heterogeneoak baldin badira, prezioak multzoaren balio osoa adierazi behar du gutxienez.

e) Produktuen solteko salmenta egiten baldin bada, unitate-neurriaren arabera adierazi behar da prezioa. Soltean saldu ohi direnak aurrez ezarritako kantitate edo bolumenetan aurkezten baldin badira, ohiko unitate-neurriaren prezioa, produktuak duen neurria eta horren arabera dagokion prezioa adieraziko dira salmentarako erakusten direnean.

5.- Eskurtagarriak kontraprestazio moduan eman behar duen azken zenbateko osoa adierazi behar du ondasunaren publikoarentzako salmenta-prezioak edo zerbitzuaren tarifak, dagozkion zergak edo errekaratuak eta egindako deskontuak barneratuta.

6.- Ezin da iragarritakoa baino prezio garestiagorik eskatu edo kobratu. Produktu edo zerbitzu berberarentzat iragarritako prezioak ez badatoz bat, merkeena soilik eska daiteke.

39. artikulua.- Bestelako informazioak.

1.- Informazio hau eman behar dute zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek eta enpresek:

a) Jendearentzako ordutegia, itxirik daudenean ere establezimenduen kanpoaldetik ikusteko moduan jarria.

b) Jardunbide egokien koderen edo gatazkak konpontzeko sistema alternatiboren batera atxikita dauden.

2.- Zerbitzua kontratatu aurretik, instalazioetan zer eragozpen izan daitezkeen jakinarazi behar diete enpresek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, hala nola mantentze-lanak edo konponketak egiten ari diren, pertsona kopuru handiak bertara daitezkeen, eguraldiak zer eragin izan dezakeen, zer baldintza tekniko dituen eta bestelako xehetasunak, zerbitzua baldintza onetan erabiltzeko edo gozatzeko trabak ekar ditzaketanak.

40. artikulua.- Publizitatea.

1.- Kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako ondasunen eta zerbitzuen eskaintza komertzialak, euskarri guztietan, ez du errakuntzarik sortu behar, edo sortzeko aukerarik eman behar, ondasun edo zerbitzu horien ezaugarrien eta erosteko

baldintzen inguruan, legez kanpoko publizitatearen eta merkataritza-praktika desleialen gaineko legeria orokorraren esparruan.

2.- Legez kontrako publizitatea eta praktika desleialak amaiarazteko edo zuzentzeko akzio judizialak abiatuko dituzte Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta, dagokienean, udalek; batik bat, kontsumitzaile kalteberei eta babes bereziko kolektiboei eragiten baldin badie.

2. atala.- Administrazioen informazio-jarduketak.

41. artikulua.- Jarduketa motak.

1. Jarduketa hauek egingo dituzte Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dituzten eskubideei eta horiek erabiltzeko moduari buruzko informazioa ematea bultzatuko dute, eta bereziki, informazio hori talde babestuei eta premia espezifikoak dituztenei ematea.

b) Kontsumo-dinamikei buruzko azterlanak egingo dituzte, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen premiei hobekien egokitzen diren ondasunak eta zerbitzuak aukeratzeko bitartekoak finkatzeko.

c) Informazio-kanpainetan parte hartzeko formulak hitzartuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin, enpresen elkarrekin eta merkataritza-ganbarekin.

d) Kontsumoari buruzko dibulgazio-espazioak sustatuko dituzte komunikabideetan, azoketan eta beste gune publiko batzuetan.

e) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin, enpresen elkarrekin eta merkataritza-ganbarekin batera, kalitate bereizgarriak sustatuko dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko ondasunentzat eta zerbitzuentzat.

f) Merkaturan hauteman diren produktu arriskutsuei buruzko informazioa emango diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, erregelamenduz arautzen den moduan.

g) Ondasunak eta zerbitzuak merkaturatzean, oro har onartuta dauden ingurumen-ezaugarriei buruzko ikurren erabilera bultzatuko dute.

2. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna, interes ekonomikoak eta sozialak edo haien informaziorako eskubidea ziurtatzeko komeni baldin bada, egin diren erreklamazioak, horien arrazoiak eta zer sektoretan jarri diren jakinaraz dezake Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, datu pertsonalen babeserako eskubidea errespetatuta eta jarduera horiei dagozkien arauak beteta.

42. artikulua.- Informazio-kanpaina espezifikoak.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, zuzenean edo toki-erakundeekin nahiz kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin lankidetzan, informazio-kanpainak antolatuko ditu, eta hauek izango dira, bereziki, horien xedeko ondasunak eta zerbitzuak:

a) Erabilera eta kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunak eta zerbitzuak.

b) Erreklamazio edo kexa kopuru handiak izan dituztenak.

c) Berriazko ikerketa-programetan aztertzen ari direnak.

d) Ekoizteko edo merkaturatzeko duten araubide edo prozesuagatik iruzurrerako edo adulteratzeko errazak direnak.

2. Kanpainak xede hauek izango dituzte:

a) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontsumo-moduei, ondasunen eta zerbitzuen erabilerrari eta beren eskubideak defendatzeko moduei buruzko jakintza gero eta handiagoa izatea.

b) Arriskuak izan daitezkeen produktuen erabilera desegokiek dakartzaten arriskuak prebenitzea, eta batik bat osasunari, pertsonen segurtasunari eta ingurumenari dakartzaten arriskuak.

c) Ondasunak merkaturatzeko prozesuan iruzurrik ez izatea.

d) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babesgabetasun- edo gutxiagotasun-egoerarik ez bizitzea kontratazioa egitean eta kontratua betetzean.

2- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak erraz eta modu praktiko eta erabilgarrian jarriko du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura Europar Batasuneko, Estatuako eta Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumo-legeria indarrekoaren oinarritzko edukia.

43. artikulua.- Informazioaren teknologia berrien erabilera.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak euskarri digital edo elektronikoko jarriko du informazioa kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, Interneten bidez edo informazioaren gizartearen esparruko beste bitarteko batzuen bidez.

3. atala.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak.

44. artikulua.- Informazio-bulegoak sortzea eta koordinatzea.

1.- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideak behar bezala erabiltzeko informazioa eta orientabideak emateko xedea hartuta, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoen sorrera sustatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak. Udalen edo beste toki-erakunde batzuen mendeko bulegoak izan daitezke, eta baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrean mendekoak ere.

2.- Udal informazio-bulegoak sortzeko, kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko hurbiltasun handienaren irizpidea erabiliko da, eta eskualde bakoitzean gutxienez bulego bat egotea aurreikusiko da.

3.- Informazio-bulego publikoen eta pribatuen lana koordinatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta sortzeko eta lan egiteko laguntza tekniko eta ekonomikoa emango die, erregelamenduz zehaztutako moduan. Berriaz, informazio-bulegoen sare informatiko bat osatuko du, informazioaren zirkulazio azkarra bideratzeko, arazoak hautemateko eta egin behar diren jarduerak planifikatzeko.

4.- Debekatuta dago ondasunen eta zerbitzuen berariazko nahiz isilpeko publizitatea egitea artikulua honetan adierazi diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoetan.

45. artikulua.- Informazio-bulegoen funtzioak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoek honako funtzio hauek har ditzakete beren gain:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta orientabidea ematea beren eskubideak era egokian balia ditzaten, eta, orobat, kontsumoko erreklamazioetan bitartekaritza-lanak egitea, beren lurralde-eremuaren barruan.

b) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aurkezten dituzten salaketak hartu dituztela adieraztea, haiek tramitzeko erakunde edo organo eskudunetara bidaltzea eta horien goerari buruzko informazioa ematea kontsumitzaile eta erabiltzaile horiei.

c) Kontsumo-arloan heziketa eta prestakuntza ematea.

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkatuan eskura jartzen zaizkien ondasunen edo zerbitzuen erregistroari eta baimenari buruzko datuak ematea, baita, arriskutsuak izan daitezkeelako, etenaldian, erretiratuta edo debekatuta dauden produktuei buruzko datuak ere; eta, orobat, erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunen eta zerbitzuen prezioen eta baldintzen araupetzeari buruzko informazioa ematea.

e) Titulartasun publikoko bulegoek laguntza eman behar diete beren jardun-eremuan dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei, elkarte horien existentziari eta jarduerari buruz behar duten informazio guztia eman behar diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, eta kontsumoaren esparruko elkartegintza sustatu behar dute.

f) Kontsumoko arbitraje-batzorderik ez dagoen udalerrietan, interesdunek eskaturik, arbitraje-eskaerak aurkeztuko dizkiote Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

g) Ematen dituzten zerbitzuen gainean jasotzen dituzten eskaera konkretuen berri ematea organo eskudunei.

VI. KAPITULUA. KONTSUMOKO HEZKUNTZA ETA PRESTAKUNTZA JASOTZEKO ESKUBIDEA.

46. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hezkuntza eta prestakuntza sustatzea.

1. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontsumoaren alorreko hezkuntza eta prestakuntza eskuratzeko aukera dutela bermatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak.

2. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei emandako prestakuntzaren xede izango da zer eskubide dituzten eta nola erabili behar dituzten jakitea eta beren kontsumo-joerak baliabideen erabilera arrazionalera eta kontsumo arduratsura bideratzea.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko komunikabide publikoek publizitatekoak ez diren tarteak erabiliko dituzte, ordutegi egokian, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren

intereseko informazioa eskaintzeko. Kontsumoaren alorrean eskumena duten administrazio publikoen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen parte-hartzea ziurtatuko da programa horietan.

47. artikulua.- Lankidetzaren beste administrazio batzuekin.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzaren arituko da hezkuntzaren alorrean eskumenak dituzten toki-erakundeekin eta instituzioekin, kontsumo-espezialisten prestakuntza-programak lantzeko.

2.- Era berean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzaren arituko da nazioarteko, Europar Batasuneko, estatuko eta autonomia-erkidegoetako erakunde publiko eta pribatuekin, kontsumoaren alorreko prestakuntza- eta heziketa-planak eta -programak egiteko.

3.- Artikulu honetan adierazten diren lankidetzaren jarduerak egiteko, hitzarmenak izenpetu daitezke dagozkien administrazioekin.

48. artikulua.- Hezkuntza- eta prestakuntza-jarduketaren helburuak.

1. Hauek izango dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei emandako heziketaren eta prestakuntzaren helburuak:

a) Kontsumoaren alorreko informazioa ulertzen eta erabiltzen laguntzea.

b) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek zer eskubide eta betebeharrak dituzten zabaltea eta horiek erabili eta betetzeko modu egokien berri ematea.

c) Produktuen kontsumoak eta zerbitzuen erabilera dakartzaten arriskuen prebentzioa sustatzea.

d) Balio ekologikoak barneratzea eta natura-baliabideen erabilera arrazionalera bideratzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kontsumo-joerak, ingurumenaren zaintzan, garapen jasangarrian eta kontsumo arduratsuan duten erantzukizunaz jabe daitezen.

2. Aurreko zenbakian adierazten diren helburuak lortzeko, kontsumoaren alorreko edukiak barneratuko dituzte hezkuntza arautuko maila eta etapa guztietako curriculumek; kontsumorako hezkuntzaren trataera egokia egiteko eduki aproposak izango dira, horietako bakoitzaren helburu pedagogikoarekin bat egiten dutenak.

49. artikulua.- Hezkuntza- eta prestakuntza-programak.

1. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei heziketa eta prestakuntza emateko programak antolatuko ditu Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta helburu hauek izango dituzte:

a) Bere langileen prestakuntza indartzea, batik bat merkatua kontrolatzeko lanak egiten eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta orientabidea ematen dieten langileena, bai eta, orobat eta haiekin lankidetzan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako langileena ere.

b) Irakasleekin lankidetzaren aritzea kontsumoko hezkuntza lantzeko hezkuntza-maila guztietan, eta lanketa hori egiteko material didaktikoa ematea.

c) Enpresen elkarrekin batera, enpresa-sektoreen kontsumoko prestakuntza sustatzea eta garatzea.

2. Horrez gainera, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hezkuntza eta prestakuntza emateko jarduera hauek egin ditzake:

a) Hezkuntza- eta prestakuntza-zentroi zuzendutako prestakuntza-ekintzak diseinatu, egin eta gara ditzake, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaien hezkuntza eta prestakuntzarako material didaktiko lagungarria egin eta argitara dezake; batik bat, haurrei, nerabeei eta babes bereziko beste kolektibo batzuei zuzenduta.

b) Kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako prestakuntza-ekintzak diseinatu, egin eta gara ditzake, eta horietan, erantzukizunaren eta solidaritatearen printzipioak sustatu.

c) Kontsumoaren sektorean lan egiten duten profesionalei eta eragile ekonomikoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak diseinatu, egin eta gara ditzake.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ezartzen dituzten arauak ezagutarazteko ekintzak egin ditzake.

e) Kontsumo arduratsuari buruzko informazio- eta prestakuntza-kanpainak sustatzen eta programatzen lagun dezake.

VII. KAPITULUA. ORDEZKAPENERAKO, PARTE HARTZEKO ETA KONSULTARAKO ESKUBIDEA.

1. atala. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin kontzeptua eta bete behar dituzten baldintzak.

50. artikulua.- Elkartegintza aitortzea eta sustatzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin ordezkari eta parte-hartzerako bide izango dira, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak defendatzeko.

2. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin-jarduerak sustatuko dituzte beren eremuetan eta, zuzenean nahiz zeharka eskubideei edo interesei eragiten dien neurrian, bizitza publikoko eremu guztietan parte hartuko dutela ziurtatuko dute.

51. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin kontzeptua.

1.- Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izango dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak, orokorrak nahiz ondasun edo zerbitzu jakin baten gaineakoak, babestea eta defendatzea helburu duten irabazi-asmorik gabeko erakundeak, elkarrekin arloan indarrean dagoen legeriaren arabera eratzen direnak, baldin eta hurrengo artikuluan arautzen diren baldintzak betetzen baldin badituzte.

2.- Horrez gainera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izango dira kontsumitzaileek kooperatiba-legerian oinarrituta sortzen dituzten entitateak, baldin eta beren helburuetako bat kideak hezte eta prestatzea bada, betetzekoak dituzten arau

berariazkoek horretarako funts berariazko bat eratzera behartzen baldin badie, eta lege honek arautzen dituen baldintzak betetzen baldin badituzte.

3.- Lege honek araututako baldintzak betetzen ez dituzten organizazioek ezin dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izendapena erabili, ezta antzeko izendapenen bat ere, baldin eta haien eskubideak eta interesak defendatzeko izaeraren edo zilegitasunaren gaineko errakuntza edo nahasmendua sorraraz badezake.

52. artikulua.- Jarduteko printzipioak.

1.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin, beren xedeak betetzean, gardentasunaren eta merkatu-operadoreekiko eta botere publikoekiko independentziaren irizpideak bete behar dituzte. Alde horretatik, ez da independentzia gabetia izango irizpide objektiboetan oinarrituta dirulaguntzak edo beste baliabide publiko batzuk eskuratu izana.

2.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin fede onaren, leialtasunaren eta prestasunaren printzipioak bete behar dituzte beren jardunean, eta ezin dute akreditazio, analisi-emaizta edo kalitate-kontrol kontrastaturik gabeko daturik zabaldu; hala ere, egoki irizten dituzten salaketak jartzeko eskubidea izango dute.

53. artikulua.- Elkarrekin ordezkariek bete beharreko baldintzak.

Lege honek eta berorren osagarri diren xedapenek ematen dituzten eskubideak baliatzeko, honako baldintza hauek bete behar dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin eta beroriek eratzen dituzten federazioek eta konfederazioek:

a) Euskal Autonomia Erkidegoan izan behar dute egoitza.

b) Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita egon behar dute eta erregelamendu bidez agindutako bazkide kopurua eta gutxienerako jarduera-programa izan behar dute.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta elkarrekin erregistroan inskribatuta egon behar dute, kapitulu honen 2. atalean arautzen den moduan.

54. artikulua.- Interes orokorren eta lausoan ordezkaritza.

1.- Aurreko artikuluan arautzen diren baldintzak betetzen dituzten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin soilik dute haien interes orokorren edo lausoan izenean eta horiek ordezkatuz Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan jarduteko legitimazioa, betetzekoa den prozesu-legediaren arabera.

2.- Baldintza horiek betetzen ez dituzten elkarrekin elkarrekin edo haren kideen interesak soilik ordezka ditzakete, eta ezin dituzte ordezkatu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak edo lausoak. Elkarrekin horiek, hala ere, independentziaz eta gardentasunez jokatu behar dute, eta lege honek arautzen dituen gainerako jarduteko printzipioak bete.

2. atala.- Independentzia- eta gardentasun-baldintzak eta jarduteko printzipioak.

55. artikulua.- Independentzia-baldintzak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin ez dituzte jarduketa hauek egin behar:

a) Irabazi-asmoa duten pertsona juridikoak hartu elkartekidetzat.

b) Kontsumitzaileei edo erabiltzaileei ondasunak edo zerbitzuak hornitzen dizkieten enpresen edo enpresa-taldeen laguntza ekonomikoak edo finantzarioak eskuratu.

Alde horretatik, ez dira laguntza ekonomikoak izango lege honek araututako gardentasun-baldintzak betetzen dituzten ekarpenak, baldin eta kapitulu honetan arautzen diren lankidetzak-hitzarmen edo -akordioen baitakoak baldin badira eta ez baldin badute elkartearen independentzia egiaz kaltetzen.

c) Ondasun eta zerbitzuen komunikazio komertzialak egin.

Ondorio horietarako, komunikazio komertzialtzat hartzen da ondasun eta zerbitzuen sustapen edo salmentarekin zerikusituzena duen edozein egintza, jokabide edo adierazpen, publizitatea barne, informazio hutsezkoa ez dena.

d) Merkatuko operadoreek egindako publizitate komertzialean elkartearen izena, irudia edo beste edozein ikur bereizgarri erabiltzeko baimena eman, edo halako erabilera eragozteko ekintzarik ez egin, jokabide horren berri izaten den unetik aurrera.

Ondorio horietarako, ez dira merkatuko operadore izango kontsumitzaileen elkartearen partaidetza duten merkataritza-sozietateak, hurrengo artikuluan adierazitako baldintzak betetzen baldin badituzte.

e) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaz bestelako jarduerak egin, salbu eta kontsumitzaileek kooperatiben legedia betez eratutako erakundeak baldin badira, lege honek arautzen duen moduan.

f) Lege honen 57. artikulutik 59. artikulura (biak barne) arautzen diren gardentasun-betebeharrak urratu.

g) Erakundeak edo haren ordezkariak ausarkeria nabariz jokatu, horren adierazpen judiziala egin denean.

h) Indarreko legediak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei ezarritako beste edozein betebeharrak urratu.

56. artikulua.- Partaidetza merkataritza-sozietateetan.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek partaidetza izan dezakete merkataritza-sozietateetan, baldin eta baldintza hauek betetzen baldin badituzte:

a) Haien helburu sozial bakarra izatea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa, prestakuntza eta defentsa eskaintzera bideraturiko jarduera instrumental berariazkoak egitea.

b) Betetzekoa duten legediak agintzen dizkien baldintzak betetzen dituzten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteena izatea sozietatearen kapital osoa, eta etekinak haien artean soilik banatzea.

Aurreko artikuluan ezarritako debekuak dituzte merkataritza-sozietate horiek, beroien kontuek beren izaera juridikoaren arabera betetzekoa duten araudia bete behar dute eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailatu behar dituzte, lege honen 59. artikulua arautzen duen moduan.

2. Sozietatearen kapitalean partaidetza duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak izango dira merkataritza-sozietate horiek atal honetan arautzen dena betetzearen erantzule, eta ez-beteterik gertatzen baldin bada, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen izaeraz gabetuak izan daitezke.

57. artikulua.- Merkatu-operadoreekiko lankidetzaren esparruaren zehaztapena.

1.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek, lege honek arautzen duena beteta, alderdi hauek zehaztuko dituzte beren estatutuetan edo batzar orokorrean hartutako erabaki baten bidez:

a) Merkatu-operadoreekin izango duten lankidetzaren esparru zilegia, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsan eta lehia leialaren alde.

b) Zer egoeratan egin ditzaketen lankidetzaren hitzarmen edo akordioak merkatu-eragileekin, zer irismen izango duten eta zer tresnen bidez gauzatuko diren.

2. Lege honek araututako moduan eratzen diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen estatutuak edo batzar orokorraren erabakiak, merkatu-eragileekin lankidetzaren aritzeko esparru hori ezartzen dutenak, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailatu behar dira.

58. artikulua.- Lankidetzaren hitzarmen edo -akordioak.

Honako baldintza hauek bete behar dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek enprekin, enpresa-talde edo -elkarteekin, fundazioekin edo irabazi-asmorik gabeko edozein erakunderekin egiten dituzten lankidetzaren hitzarmenek edo -akordioek, izan aldi baterakoak, izan iraupen mugagabeak:

a) Beren helburu bakarra izan behar du kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza emateko edo haien defentsarako berariazko proiektuak egitea, merkatuan duten posizioa hobetzeko.

b) Independentzia- eta gardentasun-printzipioak bete behar dituzte.

c) Kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat interes orokorreko jarduerak, lanak, azterketak eta argitalpenak egiteko hitzartu edo erabaki behar dira.

d) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailatu behar dira, horien luzapenekin eta salaketekin batera.

59. artikulua.- Urteko kontuak gordailatzea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen urteko kontuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailatuko dira, estatutu-organismoek horiek onartu eta hilabeteko epean.

60. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek gordailatutako informazioaren publikotasuna.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek gordailatutako informazio hori, aurreko artikuluetan adierazitakoa, publikoa izango da.

2. Atal honek arautzen dituen gordailatzeko eta irispideko betebeharren baitako beste baldintza batzuk ezar daitezke erregelamendu bidez.

3. atala.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen funtzioak eta eskubideak.

61. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen funtzioak.

Funtzio hauek dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek:

a) Beren eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

b) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hezkuntza eta prestakuntza ematea.

c) Kontsumoaren alorreko gatazkak kudeatzea; batik bat bitartekaritzaren bidez.

d) Elkartekideak, elkarte eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak eta lausoak defendatzea.

e) Botere publikoei orientabideak, informazioa eta aholkularitza ematea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen eta interesen defentsaren alorrean.

f) Kontsumitzaileei babes juridiko eraginkorra ematea, ondasunak eta zerbitzuak eskuratzean, erabiltzean edo gozatzean jasaten dituzten kalteak eta galerak erreparatu eta ordaintzeko.

g) Jarduera ausartegiak publikoki zuzentzea edo geldiaraztea, sententzia judicial irmoak eman baldin badira.

h) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kontsumo-harremanetatik eta haiek defendatzeko jardueretatik eratortzen diren gainerako funtzioak, legez edo hitzarmen bidez ezarriak.

62. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen eskubideak.

1. Lege honen arabera eratu diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek eskubide hauek dituzte:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagozkien gaiak lantzen dituzten parte-hartze eta ordezkariatzako kide anitzeko organo orokorretara eta sektorialetara bertaratzeko eskubidea.

b) Kotsultan entzunak izatekoa, Kontsumoko Kotsulta Batzordearen bidez, ordezkatzeko dituzten eskubide eta interesen gainean zuzeneko eragina duten arau orokorrak emateko prozeduran.

c) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zerbitzuak emateko kontratu-ereduak egiten eta onesten parte hartzekoa, administrazio publikoek enpresa publiko edo pribatuen bitartez ematen baldin badituzte zerbitzuak.

d) Kontsumoko arbitraje-sisteman parte hartzekoa hura arautzen duten xedapenen arabera; zehazki, sistema horri atxikitzea eta arbitraje-auzitegietan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak ordezkatzeko dituzten arbitroak izendatzea.

e) Beren helburuak betetzeko behar bezala onesten diren laguntza eta dirulaguntzak jasotzekoa.

f) Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeko partaide izatekoa, erregelamenduz zehaztutako moduan.

g) Bazkideak, elkartea eta oro har kontsumitzaileen interes orokorrak eta lausoak babesteko egin behar diren akzio judizialak zein judizioz kanpokoak egikaritzea, betetzekoa den legeriaren arabera.

h) Sustatzen dituzten zehapeneko administrazio-prozeduretan interesdun gisa agertzekoa, prozedura horiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak babesteari buruzkoak badira.

i) Doako justiziaren onuradun izatekoa legez ezarritako esparruan.

j) Onura publikoaren deklarazioa eskuratzekoa horretarako baldintzak betetzen baldin badituzte, eta legez arautzen diren zerga-salbuespenak eta -hobariak izatekoa.

k) Oro har, administrazioarekin lankidetzan aritzekoa interes orokorrak betetzeko xede berariazkoa duten interes komunekoa jarduketetan.

l) Administrazio publikoengandik informazioa eskuratzekoa, legeen edo erregelamenduen bidez ezartzen den moduan.

m) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari izatekoa zuzenean edo zeharka haiei eragiten dieten eskumenak dituzten organismoen aurrean.

n) Gatazkak judizioz kanpo konpontzeko sistemak sustatzekoa.

o) Publizitate-komunikazio eta -informazio engainagarrien eta ez-zilegien zuzenketa publikoa eskatzekoa eta, bidezkoa baldin bada, erreplika-eskubidea erabiltzekoa, legeek araututako moduan.

p) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari izatekoa komunikabide publikoetan eta pribatuetan.

2.- Artikulu honen aurreko zenbakiko a) eta f) letren bitartean zerrendatzen diren eskubideak eta zenbaki horretako g) letran arautzen den eskubidea, interes kolektiboan edo lausoan defentsan akzioak egikaritzekoa, erabiliko baldin badute, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta elkartearen Erregistroan inskribatuta egon behar dute elkarteek.

63. artikulua.- Lankidetzaren Administrazioarekin.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen eta Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen elkartearen arteko lankidetzaren sustatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta jarduketaren hauek sartuko dira lankidetzaren horretan:

a) Kontsumoko arbitraje-sistema sustatzea.

b) Arriskuaren berri ematen laguntzea, arriskuak handiak direnean eta jarduketaren publikoak behar direnean neurriak eraginkor izateko.

c) Enpresen kalitate-ikurren garapena sustatzea Euskal Autonomia Erkidegoan.

d) Erabilera eta kontsumo orokorreko produktuen, ondasunen eta zerbitzuen gaineko informazioa eta prestakuntza emateko jarduketak egitea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat, eta bereziki premia espezifikoak dituzten pertsonentzat.

e) Enpresa-sektoreen autorregulazioa bultzatzea, jardunbide egokien kodeak eta helburu horiek betetzeko beste bitarteko batzuk sustatuta.

f) Ardura soziala eta ikuspegi ekologiko jasangarria darabilten kontsumo-jarduerak sustatzea eta ingurumena zaintzen duten ondasunen eta zerbitzuen kontsumoa bultzatzea.

g) Kontsumoaren alorreko kooperatibismoa sustatzea.

h) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa sustatzeko ekimenak laguntzea garapen bidean dauden herrialdeetan.

4. atala. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten Euskadiko Erregistroa.

64. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten Euskadiko Erregistroa.

1. Legez eta lege honek araututako moduan eratzen diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten Euskadiko Erregistroan inskribatuta egon behar dute elkarte ordezkatzailerak izateko eta legeak ematen dituen eskubideak izateko, lege honen 62. artikulua arautzen duen moduan.

2.- Erregelamenduen bidez garatuko dira helbidearen, lurralde-erazpenaren eta jarduera-programaren baldintzak, eta Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten Euskadiko Erregistroaren funtzionamendua eta hartan inskribatzeko modua.

3.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita egongo da Erregistroa.

65. artikulua.- Baldintzak betetzen direla kontrolatzea.

1. Lege honek arautzen dituen baldintzak betetzen eta mantentzen dituztela egiaztatzeko dokumentazioa eta informazioa eska diezaietke Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartei.

2. Horrez gainera, eta xede berberaz, kontu-auditoriak egin ditzake, bere kabuz edo kanpoko entitate independenteak kontratatuz.

66. artikulua.- Baja erregistro-inskripzioan.

1. Egoera hauetakoren bat gertatzen baldin bada, Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten Euskadiko Erregistroan baja ematea erabaki daiteke:

a) Elkarteak ez baldin baditu betetzen eskagarri zaizkion eskakizunak eta baldintzak, lege honek edo berau garatzeko ematen diren arauak debekatzen dituzten jarduerak egiten baldin baditu, eta bereziki, doloz edo zabarkeriaz zabaltzen baldin badu kontsumoaren alorreko informazio akastuna, hirugarrenei kalteak edo galerak dakartziena.

b) Urtebeteko epean ezin baldin badu egiaztatu, administrazioak hala eskatu ondoren, berezkoak zaizkion jarduerak egin dituela.

2.- Erregistroan baja dakarren deklarazioak bost urteko iraupena izango du gutxienik artikulua honen aurreko puntuko a) letran adierazten diren egoerak gertatu baldin badira, eta urtebete eta bi urte bitartekoa puntu horretako b) letran adierazitakoak gertatzen baldin badira.

3.- Baja emateko erabakiak adierazi duen epea igarotzen denean, elkarrekin berriro egin dezake inskripzio-eskaera.

4.- Entzuna izateko eskubidea bermatuko duen administrazio-prozedura bat izapidetu ondoren hartuko da erregistroan baja emateko erabakia, eta elkarrekin nortasun juridikoa izaten jarraituko du, elkarrekin edo kooperatiben alorrean betetzeko den legeriaren arabera.

67. artikulua.- Lankidetzaren beste erregistro batzuekin.

1. Estatuko erregistroaren informazioa eta autonomia-erkidegoek xede horrekin berarekin sor ditzaketen erregistroen informazioa jaso dezake Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin Euskadiko Erregistroak, eta informazio horri publikotasuna ematea izango da horren helburu bakarra.

2. Estatuko Administrazio Orokorrekin eta autonomia-erkidegoetako administrazioarekin lankidetzan arituko da Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua, administrazioek beren eskumenen arabera erregistroetan jaso behar duten informazioa emateko.

VIII. KAPITULUA. HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK.

68. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren kontsumo-harremanetan euskara eta gaztelania erabiltzeko eskubidea dute, kapitulu honetan adierazten den moduan eta bertan jasotzen diren progresibitate-baldintzetan.

69. artikulua.- Erakunde publikoak.

1. Lege honetan xedatutako ondorioetarako, erakunde publiko izango dira:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean ezarritako Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horien administrazio instituzionala osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.

b) Zerbitzu publikoak kudeatzen dituzten entitateak zerbitzu horiek ematen ari direnean, baldin eta aurreko letran adierazten diren administrazioek baldin badute entitate horien titulartasuna.

c) Aurreko a) letran adierazten diren administrazioek eta erakundeek kontrolatutako edo gehiengoan partaidetutako entitate oro. Alde horretatik, kontrol-harreman bat egongo da entitatean boto-eskubidearen gehiengoa izatean edo gobernu-organoetako kideen gehiengoa izendatzeko edo kargugabetzeko eskubidea izatean.

2. Kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin dituzten harremanetan bi hizkuntza ofizialen presentzia izango dela bermatuko dute erakunde publikoek, eta xede hori

betetzeko, elementu hauek jarriko dituzte haien eskura, euskaraz eta gaztelaniaz edo elebitan:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan jendarteari zuzentzen zaizkion errotuluak, oharra eta, oro har, hitzezko eta idatzizko komunikazioak.

b) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek paperean edo formatu elektronikoan bete behar dituzten inprimakiak eta eredu ofizialak.

c) Atxikitze-kontratuak, klausula-ereduak dituztenak, kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta horien gaineko agiriak eta kontratu horiek egitean sortzen diren agiriak, salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berriaz egiten baldin badu bi hizkuntza ofizialetako baten aldeko hautua.

d) Berriaz kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak, fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak, salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berriaz egiten baldin badu bi hizkuntza ofizialetako baten aldeko hautua.

e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, euskarri guztietan.

f) Ondasunak eta zerbitzuak erabili eta horien mantentze-lanak egiteko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.

3. Erakunde publikoekiko harremanetan, hautatzen duten hizkuntza ofizialean hartuak izateko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek.

Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko Lege Organikoak 6. artikuluan administrazio publikoekiko harremanez arautzen duena betetzeko izanda, eskubide horren erabilpena arian-arian bermatzeko neurriak hartuko dituzte administrazio publiko eskudunek.

4. Estatuko Administrazioak bete egin behar ditu lege honetako xedapenak, baina eutsi egingo dio bere zerbitzuak antolatzeke estatu-eskumenari.

70. artikulua.- Interes orokorreko sektoreak eta merkataritza-establezimendu handiak.

1.- Lege honen 69. artikulua 2. puntuko a), b), c), d) eta e) letretan arautzen diren betebeharrak bete behar dituzte izaera unibertsaleko lege-kalifikazioa duten zerbitzuek, interes orokorreko zerbitzuek edo horien pareko kategoria dutenek, bai eta prestazio unibertsalaren eta berdintasunezkoaren araubide juridikoa bete behar dutenek ere, hala nola garraioek, telekomunikazioek eta energiak.

2.- Lege honen 69. artikulua 2. puntu horretako a) eta e) letretan arautzen diren betebeharrak bete behar dituzte merkataritza-jardueraren gaineko indarreko legediaren arabera merkataritza-establezimendu handien kalifikazioa duten establezimenduek.

3.- Erregelamendu bidez arautuko da nola eskatuko den, arian-arian, artikulua honetako betebeharrak betetzea.

71. artikulua.- Ondasunen eta zerbitzuen aurkezpena eta etiketatzea.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan banatzen diren ondasunen eta zerbitzuen gaineko informazioa euskaraz, gaztelaniaz edo euskaraz eta gaztelaniaz batera adieraziko da, eskaintzaileak erabakitzen duen moduan, eta horrela egingo da, besteak beste, etiketetan, ontzietan, inprimakietan eta erabilera-jarraibideak emateko inprimakietan eta argibideetan; hala ere, indarrean dagoen araubideak eta osasunaren eta segurtasunaren babesak hartarata, betetzekoa izango da ondasun eta zerbitzu jakin batzuk gaztelaniaz aurkezteko eta etiketatzeko betebeharra.

2.- Euskararen erabilera sustatuko da Euskal Autonomia Erkidegoan arautzen diren jatorri-deitura edo kalitate-izendapeneko ondasunak eta artisautza-produktuak aurkeztean eta etiketatean.

3.- Gainerakoan, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz batera ematea sustatuko da.

72. artikulua.- Sustapen-jarduketa publikoa.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioek, beren eskumenen esparruan, kontsumo-harremanetan euskararen erabilera sustatzeko neurri egokiak hartuko dituzte.

2.- Kontsumo-harremanetatik eratorritako jarduerak barne hartzen dituzten sektore-planek jarduera horiek egitean bi hizkuntza ofizialen presentzia errazteko sustapen-ildo berariazkoak bultzatuko dituzte. Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioek, beren eskumenen esparruan, hizkuntza espezializatuko materialen zabalpena bultzatuko dute, kontsumoaren alorrean euskararen erabilera errazteko.

IV. TITULUA.- KONTSUMITZAILEEI ETA ERABILITZAILEEI BABES JURIDIKOA EMATEKO ADMINISTRAZIO-JARDUKETAK.

I. KAPITULUA.- XEDAPEN OROKORRAK.

73. artikulua.- Gatazkak konpontzeko sistema alternatiboen sustapena.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta toki-erakundeek beren eremuan, gatazkak konpontzeko sistema alternatiboak sustatu, kudeatu eta garatuko dituzte beren esparruetan; bereziki, bitartekaritza eta kontsumoko arbitrajea.

2.- Administrazio horiek lan egingo dute kontsumitzaileek nahiz erabiltzaileek eta enpresaburuek kontsumo-harremanetatik eratorritako gatazkak konpontzeko sistema alternatiboak izan ditzaten, eta lan horretan, lankidetzan arituko dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin eta enpresen elkarteekin.

74.- artikulua.- Printzipio orokorrak.

1. Bitartekaritza eta kontsumoko arbitrajea erabiliko dira kontsumo-harremanetatik erortzen diren gatazkei konponbide alternatiboa emateko; hala ere, prozedura arautu berariazkoak erabiliko dira jarduera-sektore jakin batzuetan.

2. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak beren borondatez jarriko dira kontsumo-harremanetatik eratorritako gatazkak konpontzeko sistema alternatiboen mende, baldin eta xedapen askeko gaien gainekoak baldin badira.

75. artikulua.- Bitarteko elektronikoen eta telematikoen erabilera.

Titulu honetan arautzen diren jarduketetan bitarteko elektronikokoak eta telematikokoak erabiltzea sustatuko da, eta bereziki kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkeztean eta ebaztean, eta Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen jardunean.

II. KAPITULUA.- BITARTEKARITZA.

76. artikulua.- Kontzeptua.

Kontsumoko bitartekaritza-prozeduraren bidez, hirugarren pertsona inpartzial eta aditu batek esku hartuko du, beren kabuz akordio gogobetegarri bat lortzen laguntzeko kontsumo-harremaneko aldeei.

77. artikulua.- Jarduteko printzipioak.

1.- Bitartekaritza-jardueraren printzipio izango dira borondatezko-izaera, inpartzialtasuna, konfidentzialtasuna eta unibertsaltasuna.

2.- Aldeak aske dira bitartekaritzara jotzeko eta edozein unetan atzera egiteko.

3.- Bitartekaria dagokion zerbitzuko kide izan daiteke Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan edo toki-erakunderen batean, edo eginkizun horretarako gaitutako pertsona bat izan daiteke.

4.- Inpartzialtasunez bete behar da bitartekaritza-lana, eta lan horretan, akordioak lortzen lagundu behar zaie aldeei, irtenbide edo neurri zehatzik inposatu gabe.

5.- Alderen batekin interes-gatazkaren bat baldin badu, bitartekariak uko egingo dio esku hartzeari.

6.- Bitartekariak eta aldeek konfidentzialtasun-betebeharra dute; betebehar hori betetzeko, bitartekaritzaren gaineko sekretuari eusteko konpromisoa hartzen dute, eta ez dute beren burua lekuko edo peritu izateko aurkeztuko eta ez dira lekuko edo peritu izango bitartekaritzara eraman den gatazkaren gainean sor daitezkeen prozeduretan.

7.- Konfidentzialtasun-betebeharra izango da, era berean, bitartekaritza-prozedurako dokumentuen gainean, baina horren salbuespen izango dira ofizioz ikertzekoak diren delituen gainekoak.

8.- Kontsumo-harreman guztietan erabil daiteke kapitulu honek arautzen duen bitartekaritza-prozedura, salbu eta sektore-arau berariazko bat bete behar baldin bada.

78. artikulua.- Erabakien izaera.

1.- Aldeek beraiek adostutako indar loteslea izango dute bitartekaritza-prozesuaren ondoren lortzen dituzten akordioek.

2.- Aldeek eta bitartekariak izenpetutako idatzi batean formaliza daitezke akordioak.

3.- Bitartekaritzaren alorrean indarrean diren arauak agindutako betearazpen-indarra izango dute akordioek.

79. artikulua.- Bitartekaritza-prozedura ohiko etxebizitzaren hipoteka-exekuzioetan.

1. Ohiko etxebizitzaren maileguen hipoteka-exekuzioak abiatzen baldin bada zordunaren ez-betetzeen ondorioz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta toki-erakundeek beren esparruan, beste instantzia batzuek esku hartu aurreko bitartekaritza-prozedura bat gauzatzeko behar diren jarduketak egingo dituzte.

2. Bitartekaritza-prozedura horren helburua izango da aldeek akordio bat lortzea, kontsumitzaileak etxebizitzaren jabetzari edo, modu subsidiarioan, haren erabilerari euts diezaion.

3. Bitartekaritza-prozedura abiatzeko akordioa jakinarazten denetik hiru hilabeteko epea igarotzen baldin bada eta denbora horretan ez baldin bada akordio egokirik lortzen, betetzat emango da artikuluko honek agintzen duena.

80. artikulua.- Gatazken konponbide alternatiborako erakundeen akreditazioa.

Kontsumoko gatazken konponbide alternatiborako agintaritza eskuduna izango da Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan, kapitulu honetan arautzen diren bitartekaritza-prozeduretarako.

III. KAPITULUA.- KEXEN, ERREKLAMAZIOEN ETA SALAKETEN TRAMITAZIOA.

81. artikulua.- Kexak, erreklamazioak eta salaketak.

1.- Kontsumoaren alorreko kexak, erreklamazioak eta salaketak administrazioari helarazteko eskubidea dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, bai zuzenean, bai haien ordezkari diren elkarten bidez.

2. Lege honen ondorioetarako, esanahi hau izango dute terminoak:

a) Kexa: kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako adierazpena da, kontsumoko harreman baten ondasun edo zerbitzu batekin duen desadostasuna adierazteko, beste uzi edo pretentsiorik egikaritu gabe.

b) Erreklamazioa: kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako adierazpena da, kontsumoko harreman baten ondasun edo zerbitzu batekin duen desadostasunaren berri emateko administrazioari; horrekin batera, prestazioa behar bezala betetzea edo hura ordeztea eskatzen du, eta, hala dagokionean, sortutako kalteen eta galeren ordaina.

c) Salaketa: administrazioari kontsumoko harreman bateko gertakari jakin batzuk arau-hauste administratiboak izan daitezkeela jakinarazteko komunikazioa da. Salaketa egiten duen pertsonaren izena, gertakariaren data eta, posible baldin bada, ustezko erantzuleen identifikazioa adierazi behar ditu salaketak.

2.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak edo udal-zerbitzu eskudunak idatzi arrazoitu baten bidez erantzungo dituzte idatziz edo beste euskarri iraunkorren batean aurkezten diren kexak eta erreklamazioak, baldin eta horien egileen identifikazioa eta komunikazioak jasotzeko posta-helbide bat edo helbide elektronikoa bat baldin badaukate.

3.- Salaketa bat aurkeztu ondoren, zehapen-prozedura bat abiatzen baldin bada, horren berri emango zaio salatzaileari.

4.- Erregelamendu bidez arautuko da aurkezten diren kexak, erreklamazioak eta salaketak tramitatzeko prozedura.

82. artikulua.- Erreklamazio-orriak.

1.- Kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkeztea errazteko, Euskal Autonomia Erkidegoko merkataritza-establezimendu eta zerbitzu profesional guztiek erreklamazio-orriak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, paperean edo formatu elektronikoa, erregelamenduz araututako moduan.

Betebehar hori izango dute merkataritza-establezimenduen eta zerbitzu publiko nahiz pribatuen titular diren pertsona fisiko eta juridiko guztiek, baita establezimendu fisikorik ez dutenek eta bitarteko elektronikoen bidez lan egiten dutenek ere, baldin eta zuzenean eta zuzenbide pribatuko erregimenean hornitzen edo eskuratzen baldin badizkiete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, azken hartzaile izango diren aldetik, ondasun higigarriak, higiezinak edo zerbitzuak.

2.- Erreklamazio-orriak eskura izan arren, beste bide batzuk erabil daitezke kexak, erreklamazioak eta salaketak jartzeko.

3.- Erregelamendu bidez arautuko dira erreklamazio-orriek bete beharreko baldintzak eta horiek aurkezteko modua.

IV. KAPITULUA.- ARBITRAJEA

83. artikulua.- Arbitrajea sustatzea eta garatzea.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bidez, kontsumoko arbitraje-sistema bat antolatuko du Euskal Autonomia Erkidegoan, eta toki-erakundeekin koordinatuko du sistema horren funtzionamendua.

2. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak, enpresaburuen elkarteak, profesionalak eta horien elkargoak Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera atxikitzea sustatuko du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, eta lankidetzahitzarmenak izenpetu ditzake horretarako.

3. Biztanleen edo arbitraje-eskaeren kopuruak bultzatuta, horrela eskatzen duten udalerrietan edo mankomunitateetan Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen mendeko arbitraje-elkargoak ezartzeko hitzarmenak izenpetu ditzakete Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeak.

84. artikulua.- Arbitrajearen bidez kotasuna.

1.- Aldeek ez baldin badute aldez aurreko arbitraje-hitzarmenik, sortu den gatazka konpontzeko arbitraje-hitzarmen bat formalizatzen saiatuko dira Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua eta toki-erakundeak.

2.- Arbitrajea baliatzeko aukera baldin badago, administrazio eskudunak dagokion kontsumoko arbitraje-batzordera igorriko du arbitraje-eskaera.

85. artikulua.- Arbitrajeari atxikitzea sektore publikoan eta kontratazio publikoan.

1. Euskal sektore publikoko enpresek kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitzea erabaki behar dute, beren jarduera-arauek xedatutako moduan.

Ez dute betebehar hori izango erreklamazioak ebazteko sistema berariazkoak eta arau bidez ezarriak dituzten enpresa publikoek.

2. Euskal administrazio publikoek kontratuak egiten dituztenean kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontsumoko harremanen bidez ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen dizkieten enpresekin, enpresa adjudikazioduna kontsumoko arbitraje-sistemari atxikita egon beharraren baldintza barneratuko dute kontratuan.

86. artikulua.- Arbitraje-sistemari atxikita izatea baloratzea.

1.- Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikita izatea meritu objektiboa izango da euskal administrazio publikoek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ondasunak eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten enpresei ematen dizkieten kalitate-sariak baloratzean.

2.- Era berean, atxikitze hori kontuan hartuko da laguntzak eta dirulaguntzak emateko.

87. artikulua.- Arbitrajeari atxikita izatearen bereizgarria.

1. Bereizgarri baten bidez egiaztatuko da kontsumoko arbitrajeari atxikita izatea.

2. Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresek arbitrajeari atxikita daudela jakinarazi behar diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, eta modu eraginkorrek baliatu behar dituzte horretarako, bereizgarria eta egoki deritzoten bitartekoak erabilia.

V. TITULUA.- ZAINZKEKO ETA KONTROLATZEKO ADMINISTRAZIO-JARDUKETAK.

I. KAPITULUA.- NEURRI OROKORRAK.

88. artikulua.- Jarduteko printzipioak.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babes eraginkorra lortzeko zaintza- eta kontrol-jarduketak egingo dituzte Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek, hurrengo artikuluetan adierazten den moduan.

2. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak gainerako administrazioengana, lanbide-elkargoetara eta, oro har, agintaritza guztiengana jo dezake, sektore-legediak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babes eraginkorra bermatzeko ematen dizkien ahalak erabil ditzaten eskatzeko.

89. artikulua - Ondasunak eta zerbitzuak kontrolatzea eta zaintzea.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakunde eskudunek etengabe eta modu koordinatuan egingo dituzte zaintza- eta kontrol-lanak, eta ikuskapenak egingo dituzte legeek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak bermatzeko arautzen dituzten baldintzak betetzen ez dituzten ondasunen edo zerbitzuen ekoizpena, fabrikazioa, elaborazioa, biltegiatzea, banaketa eta merkaturatzea prebenitzeko, hautemateko, eragozteko eta, hala badagokio, zehatzeko.

2.- Benetako egoeraren berri izateko une eta modu egokienean egin ahal izango dira zaintza, kontrola eta ikuskapena, unean-unean egokien irizten diren bitartekoak erabilia.

3.- Berariaz, azterlanak, kontrolak, entseguak, analisiak eta egiaztapenak egin ditzakete, zuzenean edo beste erakunde publiko edo pribatuekin batera, ondasunen

ekoizpeneko, fabrikazioko, elaborazioko, biltegitratzeko, banaketako eta merkaturatzeko prozesuaren edozein faseren gainean nahiz kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako zerbitzuak emateko prozesuaren edozein faseren gainean.

4.- Jarduketa horiek merkaturatzen zuzenean edo zeharka merkaturatzekoak diren ondasunen eta zerbitzuen gainean egin daitezke, bai eta horiek ekoizteko, fabrikatzeko, lantzeko, biltegitratzeko, banatzeko eta merkaturatzeko erabiltzen diren merkataritza-lokal eta -establezimenduen gainean ere.

90. artikulua.- Ohartarazpenak eta errekerimenduak.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek beren egoeraz ohartaraz dakieke erabiltzaileen eta kontsumitzaileen eskubideen gaineko betebeharrak urratzen dituzten enpresa ekoizle eta banatzaileei, eta betebeharrak horiek arrazoizko epe batean betetzeko eska dakieke; hala ere, beti izango dute lege honek arautzen dituen gainerako neurriak hartzeko aukera eta, besteak beste, zehapen-espeditenteak abiatzekoa.

91. artikulua.- Laguntza teknikoa.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek hitzarmenak egin ditzakete Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitateekin, elkargo profesionalekin eta beste erakunde eta instituzio publiko eta pribatu batzuekin, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aukera izan dezaten kontsumoko harremanen ondorioz galerarik izan duten egiaztatze behar diren zerbitzu teknikoak eskuratzeko.

92. artikulua.- Kanpainen urteko plangintza.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak merkatu-kontrolerako kanpainen urteko plangintza bat egingo du, kontsumitzaileek babes homogeneoa izango dutela bermatzeko.

2. Urteko plangintza betetzeko jarduketan eta horien emaitzen publizitatea egin daiteke, sektoreen funtzionamendua hobetzeko eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babesa handitzeko.

II. KAPITULUA.- ARRISKUEN AURREKO BEHIN-BEHINEKO NEURRIAK.

93. artikulua.- Esparrua eta egoerak.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek, honako egoera hauetan, arriskuak desagerrarazteko behin-behineko neurri presazkoak har ditzakete erabaki arrazoituen bidez:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna arriskuan dagoela adierazten duten arrazoizko zantzuak daudenean.

b) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes ekonomikoek eta sozialek kalte larriak izan ditzaketan egoeretan.

2.- Ez dira zehapen-neurriak izango, baina izaera hori duen prozeduraren batean edo besteren batean har daitezke.

3.- Presazko arrazoiek bultzatuta, kontsumoko ikuskaritzan diharduten langileek har ditzakete behin-behineko neurri horiek. Dagokion aktan adierazi behar dituzte, neurriak hartzearen arrazoia eta beren presazko izaera justifikatuta.

94. artikulua.- Neurri proportzionalak.

Arriskuen larritasunarekiko proportzionalak izan behar dute neurriek, eta arau hauek bete behar dituzte:

a) Ahalik eta murrizketa txikiena eragin behar diete salgaien zirkulazio askeari eta enpresa-askatasunari.

b) Behar diren egiaztapenak egin eta sortu diren arriskuak desagerrarazteko behar den denboran soil-soilik izango dira neurriak indarrean edo, posible baldin bada, neurriaren eragile izan den hori desagerrarazteko behar den denboran.

95. artikulua.- Neurri motak.

Behin-behineko neurri mota hauek har daitezke:

a) Aldi baterako etetea edo debekatzea, bitarteko guztietan, ondasunak eskaintzeko, sustatzeko, merkaturatzeko eta saltzeko aukerak edo zerbitzuak emateko aukerak, informazioaren gizarteko zerbitzuak barne direla.

b) Aurretiazko baldintzak ezartzea ondasunak merkaturatzeko edo zerbitzuak emateko faseren batean, hautemandako okerrak zuzentzeko.

c) Ondasun jakin batzuk ibilgetzea edo interbenitzea, xedaezinak izan daitezen berariazko baimenik eskuratu gabe.

d) Merkatuko ondasun jakin batzuk ibilgetzea edo erretiratzea, eta beharrezko baldin bada, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituztenak berreskuratzea.

e) Ondasunak baldintza egokietan suntsitzea.

f) Establezimenduak edo instalazioak aldi baterako ixtea.

g) Arriskuaren eraginpean dauden pertsonen berehala arriskuari buruzko informazioa emateko betebeharra ezartzea, haren berri emateko bide egokien erabilita, hala nola ohar bereziak argitaratuta.

h) Premiazkoak diren gainerako neurriak, baldin eta lege honek arautzen dituen eskakizunak betetzen baldin badituzte.

96. artikulua.- Neurriak hartu ondoren bete behar den prozedura.

1.- Organo eskudunak neurriak berretsi, aldatu edo kentzeko prozedura abiatu behar du haiek hartu eta hamabost egun baliouduneko epean.

2.- Interesdunei jakinaraziko zaie prozedura abiatzeko erabaki hori, eta dagozkion errekurtsioak jartzeko aukera izango dute.

3.- Ez baldin bada ezarritako epean ematen prozedura abiatzeko erabakia edo erabaki horrek ez baldin badu hartutako neurrien gaineko adierazpen berariazkorik egiten, ondorerik gabeko neurriak izango dira ordutik aurrera.

4.- Zer neurri hartuko diren erabaki behar du prozedura amaitzeko ebazpenak, eta beharrezkoa baldin bada, horiek betetzeko epeak eta baldintzak adieraziko ditu.

5.- Abiatzeko erabaki-dataren ondorengo 6 hileko epean jakinaraziko zaie ebazpen hori interesdunei.

6.- Presazko prozedura erabiltzea erabaki daiteke, kalterik ez sortzeko.

7.- Prozeduran hartu diren behin-behineko eta behin betiko neurrien ondorioz, ondasunak eta zerbitzuak biltegitatzeko, lekuz aldatzeko, zuzentzeko, konpontzeko, ziurtatzeko edo suntsitzeko gastuak sortzen baldin badira, beren jokabidearekin gastuok sortu dituzten pertsonen kontura ordainduko dira.

Premiamenduko administrazio-prozeduraren bidez egitari daiteke horien zenbatekoa finkatzen duen ebazpena.

8.- Ebazpena eman arren, zehapen-prozedura bat abia daiteke, arau-urratze administratiboren bati dagozkion gertakariak izan baldin badira.

97. artikulua.- Arriskuen alerta eta informazioa emateko zerbitzua.

1.- Kontsumo-ondasunen alerta-zerbitzu bat izango du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, jarduketak udalerriekin eta gainerako administrazioekin koordinatzeko, informazioaren truke azkarra errazteko eta erantzun azkarrak emateko kontsumitzaileen osasuna edo segurtasuna arriskuan dagoen egoeretan.

2.- Premiazko baldin bada kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta toki-erakundeek informazio hauek eman ditzakete: zer arrisku edo irregulartasun hauteman diren, zer ondasun edo zerbitzuri dagozkien, behin-behineko edo behin betiko zer neurri hartu diren eta, halakorik behar bada, zer arreta-neurri hartu behar diren.

III. KAPITULUA.- LAGINAK HARTZEA ETA ANALISIAK EGITEA.

98. artikulua.- Egoerak.

1.- Kontsumoko ikuskaritzak, bere eginkizunak betetzean, ondasunen eta zerbitzuen laginak har ditzake eta haien gaineko bestelako kontrolak eta saiakuntzak egin ditzake merkaturatzearen fase guztietan, egiaztatzeko horiek behar bezala betetzen dutela horien funtzionalitateak, osaerak, etiketatzeak, aurkezpenak, publizitateak, segurtasunak eta kontsumitzaileengan edo erabiltzaileengan eragin dezaketen gainerako alderdiek bete behar dituzten arauak.

2.- Helburu horrekin berarekin, kontsumoko ikuskaritzak ondasunak eta zerbitzuak eskura ditzake frogako erosketa moduan, eta urruneko salmenta ere erabil dezake eskurapen horiek egiteko.

99. artikulua.- Laginak hartzearen eta frogako erosketak egitearen kostuak.

1.- Administrazioak lagin edo froga moduan erabilitako ondasunen balioa ordainduko die lagin edo frogako erosketa horien jatorriko enpresei, eta hori bera egingo du, kontrolak egin ondoren, haietan erabiltezin utzi dituenekin.

2.- Hala ere, egoera hauetan, ez ditu ondasunak ordainduko:

a) Fabrikazioa, banaketa edo salmenta mugatzeko behin-behineko neurriak dituzten ondasunen gaineko laginak hartzen dituzten.

b) Ikertutako produktuaren erantzulearen jabetzako instalazioetan edo haren jabetzako ondasunen gainean hartzen direnean laginak.

c) Analisisiek edo egiaztapenek irregulartasunen bat dagoela adierazten dutenean.

3.- Administrazio-ebazpenen bidez finkatuko da zenbat ordaindu behar duten enpresa interesdunek artikuluko honetan adierazitako kontzeptuengatik, eta premiamendu-bidez betearazteko modukoak izango dira zenbateko horiek.

100. artikulua.- Egindako saiakuntzen ondorioak.

1.- Irregulartasunen bat hautematen baldin bada analisi-saiakuntzaren baten ondorioz, ez-betetze hori produkzio guztiari dagokiola usteko da, salbu eta ondasunaren erantzuleak frogatzen baldin badu hura lote bakar bati edo unitate jakin batzuei soilik dagokiela edo kalitate-kontrolaren akats puntuala izan dela.

2.- Enpresak hilabeteko epea izango du, analisi-emaitzen jakinarazpena jasotzen duenetik, azken alderdi horiek frogatzeko.

101. artikulua.- Laginak hartzeko modua.

1.- Ikuskapen-akta batek dokumentatuko ditu hartutako laginak, eta akta horretan jasoko dira laginak hartzeko ekintzak, laginen identifikazioa eta horien edukia behar bezala identifikatzeko datu eta inguruabar guztiak.

2.- Arauzko laginek hiru ale homogeneo izango dituzte, eta zigilatu eta etiketatuko dira guztiak, horietako bakoitzaren eduki osoa eta trazabilitatea ziurtatzeko.

102. artikulua.- Analisisiak egiteko modua.

1.- Analisisi-probak laborategi ofizialetan, laborategi pribatu onetsietan edo Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak nahiz toki-erakundeek beren eskumenen esparruan berariaz izendatzen dituzten laborategietan egingo dira.

2.- Hasierako analisiaren emaitzatik ondorioztatzen baldin bada ez-betetzeak izan direla eta enpresak ez baldin badu emaitza hori onartzen, kontraanalisi bat eska dezake.

3.- Hasierako analisia eta kontraanalisi ez baldin badatoz bat, beste laborategi ofizial bat, onetsia edo baimendua, izendatuko du organo eskudunak, hirugarren laginaren presazko analisia egiteko, aurretik egindako analisisien emaitzei erreparatu ondoren. Hirugarren analisi hori erabakigarria izango da.

4.- Erregelamendu bidez zehaztuko da analisisiak egiteko prozedura.

103. artikulua.- Analisisiak ikuskapena egin den leku berean egitea.

1.- Ondasunak nolakoak diren ikusi ondoren, analisisiak ikuskapena egin den leku berean egitea erabaki daiteke, eta aktan jasoko da zergatik hartu den erabaki hori.

2.- Erabaki hori hartzen bada, langile tituludunek egingo dituzte analisiak. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak edo toki-erakunde eskudunek onetsitako langileak izan behar dute.

3.- Interesdunak kontraanalisi bat eska dezake analisi horiek egiteko unean bertan.

104. artikulua.- Analisiak ekintza bakarrean egitea.

1.- Ondasunak beren hasierako egoeran kontserbatzeko zailak edo, oro har, galkorrak baldin badira, eta larrialdiko arrazoiaren ondorioz, arriskuan izan baldin badaiteke kontsumitzaileen edo erabiltzaileen segurtasuna, analisiak ekintza bakar batean egiteko deialdia egin daiteke, salgaiaren munta ekonomikoari edo baldintza teknikoari erreparatuta. Laborategi berean egin daitezke analisiak, gaian aditu diren hiru pertsonaren parte-hartzearekin.

2.- Administrazioak izendatuko ditu bi aditu, eta interesdunak izendatuko du hirugarrena.

3.- Ekintza bakarreko analisisetan, elkarren segidan egingo dira hasierako analisia, kontraanalisi eta, beharrezkoa baldin bada, analisi erabakigarria.

105. artikulua.- Lagin bakar bat aztertzea.

1.- Honako egoera hauetan, laborategi ofizial batean ale bakar bateko lagin bati egindako analisi-emaiza bakar batek egiaztatuko du saiakuntzen emaitza:

a) Ziurtatutako edo homologatutako produktuen segurtasuna edo funtzionaltasuna zehazteko analisi-saiakuntzak egiteko hartzen direnean laginak.

b) Hiru lagin lortzea ezinezko edo desproporzionatua denean, produktu-kantitate txikia edo unitate urriak daudelako, balio ekonomiko handia dutelako edo beste arrazoi justifikatu batzuk daudelako. Aktan jasoko dira arrazoi horiek guztiak.

2.- Egoera horietakoren bat gertatzen denean, probak egingo direla jakinaraziko zaie produktuen arduradunei.

106. artikulua.- Analisisien kostua.

1.- Kontraanalisi eskatzen duenaren kontura ordainduko dira haren gastuak.

2.- Enpresak ordainduko ditu hasierako analisiaren eta analisi erabakigarriaren gastuak. Hala ere, administrazioak ordainduko ditu bi analisi horien kostuak baldin eta analisi erabakigarriaren emaitzek zuzendu egiten baldin badituzte hasierako analisiaren emaitzak.

3.- Administrazio-ebazpenen bidez finkatuko da zenbat ordaindu behar duten enpresa interesdunek artikulu honetan adierazitako kontzeptuengatik, eta premiamendu-bidez betearazteko modukoak izango dira zenbateko horiek.

VI. TITULUA. KONTSUMOKO IKUSKARITZA.

107. artikulua.- Jarduteko eremua.

1.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak zaintzeko tresna administratibo bat da kontsumoko ikuskaritza, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren mendekoa edo, kasuan kasu, toki-erakundeen mendekoa; eta zaintza-xede hori betetze aldera, kontsumoaren arloan indarrean diren arauen urraketa prebenitzeko, hautemateko, eragozteko, eta, beharrezkoa baldin bada, zehatzeko jarduketak egiten ditu, titulu honetan arautzen den moduan.

2.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasun eta zerbitzu guztiekin beteko ditu ikuskaritzak bere zaintza eta kontroleko eginkizunak, horien merkaturatze-fase guztietan.

3.- Lege honek kontsumoko ikuskaritzari edo ikuskaritzako langileei egiten dizkien aipamen guztiak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren mendeko ikuskaritzaren nahiz toki-erakundeen mendeko ikuskaritzen gainean egindakoak dira.

108. artikulua.- Jarduteko irizpideak eta printzipioak.

1.- Ikuskatzaileek independentziaz, inpartzialtasunez eta objektibotasunez bete behar dituzte beren funtzioak, administrazio-agintariekiko duten mendetasun organiko eta funtzionalaren baitan.

2.- Ikuskatze-funtzioak betetzeko irizpide izango dira profesionaltasuna, koordinazioa, espezializazioa eta legezketasunaren, proportzionaltasunaren eta efikaziaren printzipioak betetzea.

3.- Erregelamendu bidez zehaztuko dira Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren mendeko ikuskaritzaren antolamendua eta funtzionamendua.

109. artikulua.- Ikuskatzaileen identifikazioa.

1.- Arau orokor moduan, ikuskatzaileek ikuskatzaile gisa identifikatuko dute beren burua ikuskatze-lanak egiten ari direnean, eta egiten dituzten jarduketan helburuak eta jarduketa horien gainean dituzten eskubideak eta betebeharrak jakinaraziko dizkiete ikuskatuak diren pertsoneri.

2.- Ikuskapenaren helburua betetzea ezinezkoa izan baldin badaiteke ikuskatzaileak bere burua ikuskatzaile gisa identifikatuz gero, ikuskatzaileak ez du bere burua identifikatzeko betebeharririk izango, eta aktan edo txostenean adieraziko du zergatik eta zer inguruabarrek bultzatuta ez duen bere burua identifikatu.

3.- Kontsumoko ikuskariak identifikazio-kode baten bidez identifika dezakete beren burua aktetan eta egiten dituzten gainerako dokumentuetan, eta kode hori izango da beren izen-abizenen adierazpenaren ordezkotzat.

110. artikulua.- Ikuskatzaileen eginbeharrak.

Ikuskapen-funtzioaren berezko jarduketak egitean, berariazko eginbehar hauek izango dituzte ikuskatzaileek:

a) Errespetu eta adeitasun osoz jokatu behar dute ikuskatuak diren pertsonekin.

b) Beren funtzioak betetzean jakiten dituzten gaietarako buruzko lanbide-sekretua eta - isiltasuna gorde behar dute.

c) Datu pertsonalen konfidentzialtasuna zaindu behar dute, eta debekatuta dute horiek hirugarrenei lagatzea edo jakinaraztea, salbu eta lege-mailako arau batek berariaz baimentzen baldin badu.

d) Ikuskaritza-jarduketak egiten dituztenean, ahalik eta traba gutxien sortu behar dizkiote ikuskaritza-jarduretan pertsona fisiko edo juridikoaren jardura normalari.

111. artikulua.- Agintari-izaera.

Ikuskariak, beren funtzioak betetzean, agintari izango dira, ondoren guztietarako.

112. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzaren funtzioak.

1. Kontsumoko ikuskaritzak funtzio hauen bidez beteko ditu kontsumoko ondasunak eta zerbitzuak ikertzeko, zaintzeko eta kontrolatzeko lanak:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzentzen zaizkien ondasunak merkaturatzean eta zerbitzuak ematen direnean, zuzenean edo zeharka haien eskubideak ukitzen dituzten arauak betetzen direla zainduko, egiaztatuko eta konprobatuko du.

c) Ikuskaritza-jarduerak egiten dituztenean, enpresei jakinaraziko die kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko eta defendatzeko arau indarrekoek zer agintzen duten, nola bete behar dituzten eta nola aplikatzen diren.

d) Balizko zehapen-prozedura batean aurretiazko jarduketak egingo ditu, prozedura hori abiatzeko organo eskudunak egoki deritzenean.

e) Kontsumoko bitartekaritzaren edo arbitrajearen alorrean eskudun diren organoek eskatutako txostenak egingo ditu, baita zehapen-prozedurak izapidetzean eskatzen zaizkionak ere.

f) Merkatu-sektoreak aztertze lanetan parte hartuko du, zehazteko zer ondasun eta zerbitzu izan daitezkeen arriskugarri kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunarentzat, segurtasunarentzat eta interes ekonomikoentzat, eta zerbitzu eta ondasun horiek lehentasunez zaindu eta kontrolatzeko.

g) Sektoreek kontsumitzaileen eskubideak babesteko arauak betetzen dituzten aztertze txostenak egingo ditu.

h) Agintari eskudunek emandako aginduak eta kontsumoko zerbitzu-aginduak beteko ditu.

i) Legez edo erregelamendu bidez esleitzen zaizkion gainerako funtzioak beteko ditu.

113. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzaren ahalmenak.

Beren funtzioak betetzean, hauek egin ditzakete kontsumoko ikuskariek:

a) Aurrez abisatu gabe sar daitezke industria-establezimenduetan, jendearentzat zabalik dauden merkataritza-establezimenduetan eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragiten dien jarduerak egiten dituzten guneta bulego guztietan.

b) Jendearentzat zabalik ez dauden leku eta guneta guztietan sar daitezke kontsumoko ikuskariak, baldin eta neurri hori hartzea justifikatzen duen irregulartasun-zantzuren bat hautematen badute edo premiazkoa baldin bada larrialdi bati aurre egiteko.

Higiezina pertsona fisiko edo juridikoren baten helbidea baldin bada eta pertsona horrek ez baldin badie sartzeko baimenik ematen ikuskariei, baimen judizial bat eskatu beharko da aldeaz aurretik; hala ere, lokaletara edo instalazioetara sartzen ez uzteagatik edo eragozpenak jartzeagatik sor daitekeen erantzukizun administratiboa eskatzeko aukera izango da.

c) Enpresek izan behar dituzten dokumentuak eska ditzakete eta horien kopiak eta erreproduzioak lor ditzakete, baita datu pertsonalak dituztenenak ere.

d) Enpresaren merkataritzako, industriako eta kontularitzako dokumentazio guztia azter dezakete. Berriaz, zer datu transmititu diren eta zer jarduera egin diren jakinarazteko eta eman dituzten zerbitzuen hartzaileak identifikatzeko eska diezaiekete informazioaren gizarteko zerbitzuen bitartekariari, baina beti zaindu behar dute jarduketaren konfidentziasuna.

e) Ikuskatze-bisitan eskatu baina eman ezin izan zaien dokumentazioa administrazioaren bulegoetara bidal dezaten errekeri dezakete.

f) Ikerketarako erabilgarri izan litezkeen datuak eta aurrekariak eska diezaiekete hirugarrenei.

g) Kontsumoaren arloan indarrean diren arauak betetzen direla egiaztatzeko probak, ikerketak eta azterketak egin ditzakete, eta analisiak eta egiaztapenak egiteko laginak har ditzakete, araututa dagoen moduan eta baldintzetan.

h) Ezkutuko nortasunen bat erabil dezakete laginak hartzeko edo frogako erosketak egiteko, baldin eta hori egin behar baldin bada kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes-araubidea betetzen dela egiaztatzeko.

i) Bertaratzeko eta laguntza emateko eska diezaiekete ikuskatua denarekin harreman zuzen edo zeharkakoren bat duten pertsona fisiko eta juridiko guztiei.

j) Ohartarazpenak egin diezaiekete ikuskatuak diren pertsonari, zer egoera irregulartan dauden adierazteko, eta behar diren egokitzapenak egiteko errekeritu.

k) Lege honek arautzen dituen behin-behineko neurriak har ditzakete.

l) Egiaztatu diren irregulartasunak zuzentzeko neurriak hartzeko proposa diezaiekete organo eskudunari, eta neurri horiek betetzen lagun dezakete.

m) Jakintza tekniko espezializatua duten pertsonen laguntza eskura dezakete beren funtzioak betetzeko.

114. artikulua.- Ikuskatze-lanen dokumentazioa.

1.- Eginbideen, akten eta txostenen bidez dokumentatuko ditu bere jarduketak kontsumoko ikuskaritzak.

2.- Egiaztatzen dituen gertakariak eta inguruabarrak jasoko ditu kontsumoko ikuskaritzak eginbideetan eta, beharrezkoa baldin bada, baita jarduketan xede izan den pertsonaren adierazpenak ere.

3.- Akten bidez formalizatuko dira ikuskapenak, eta horietan jasoko dira ikuskatua izan den enpresaren, establezimenduaren edo zerbitzuaren identifikazioa; data, ordua eta lekua; ikuskatzaile jardulea; egiaztatu diren gertakariak, ekintzak eta negozioak, eta, beharrezkoa baldin bada, horien kalifikazio juridikoa; ikuskatua izan den pertsonak egin nahi dituen adierazpenak; eta ikuskatzailearen eta enpresaren ordezkariaren edo bisita horretan zegoen pertsonaren sinadura, edo ez sinatu izanaren adierazpena eta ez sinatzeko eman dituen arrazoiak.

4.- Ikuskatua izan den pertsonak ez du nahitaez parte hartu behar izango akta egiteko prozesuan baldin eta ikuskapena urruneko, telefono bidezko edo presentziarik gabeko merkataritzaren bidez egiten bada, eskaera anonimoak edo frogako erosketak egiten badira, edo ikuskatzailea ikuskatzaile gisa identifikatzea eragozten duen moduren bat erabiltzen baldin bada ikuskapena egiteko.

Bide horiek erabiltzen baldin badira, enpresaren esku jarri behar da akta behin laginak ikuskaritzaren esku daudenean edo hark ikuskatze-jarduketak amaitzen dituenean, eta egin diren jarduketan berri eman behar zaio.

5.- Ikuskatzaileek ikuskatutako enpresaren eskura jarri behar dituzte ikuskatze-jarduketan egiten dituzten dokumentuak, paper-formatuan edo bitarteko elektronikoak erabilia.

6.- Ikuskapena egiteko erabiltzen diren bitarteko teknikoek ez baldin badute aukerarik ematen bisitan egiten den dokumentua eskura jartzeko, hiru egun baliouduneko epea izango da, gehienez, hura enpresari emateko.

7.- Beti bermatu behar zaio enpresari egiten diren ikuskapen-jarduketan gainean egoki deritzona adierazteko eskubidea.

8.- Dokumentu publikoak izango dira lege-baldintzak betez egiten diren ikuskapen-eginbideak eta -aktak, eta ikuskatzaileek egiaztatutako gertakarien frogak izango dira, salbu eta kontrakoa egiaztatzen baldin bada.

115. artikulua.- Zitazioak ikuskatutako pertsonen.

1.- Ikuskatuak diren pertsonen egiten zaizkien zitazioek zer lekutan, datan, orduan eta zertarako bertaratu behar duten adierazi behar dute, eta haien lana eta betebeharrak ez eragozten ahalegindu behar dute.

2.- Kontsumoko ikuskaritzak zititzen dituen enpresen ordezkariak eta profesionalak haiek egoki deritzoten aholkulariak lagunduta bertara daitezke.

116. artikulua.- Ikuskatuak diren pertsonen betebeharrak.

1. Betebeharrak haiek dituzte kontsumoko ikuskaritzaren jarduketa-eremuan sartzen diren pertsonen:

a) Ikuskaritzaren bisita erraztu behar dute eta bide eman behar dute saltzen dituzten ondasunak eta ematen dituzten zerbitzuak kontrolatzeko, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagozkien jarduerak egiten diren guneeetan sartzeko eta egoki diren egiaztapenak eta frogaketak egiteko.

b) Instalazioei, ondasunei, zerbitzuei, merkataritza-transakzioei eta zerbitzuak emateko kontratuei buruzko informazio eta datu orotarikoak eman behar dituzte, izaera pertsonalekoak barne. Egindako eragiketen eta ezarritako prezioen eta marjinen justifikagarri izan behar dute, eta horiek guztiak egiaztatze eskumena izango du kontsumoko ikuskaritzak.

c) Egindako transakzioak eta kontratazioak, ezarri diren prezioak eta marjinak eta horien guztien banakatze-kontzeptuak justifikatzeko dokumentazioa, liburuak eta erregistroak erakutsi behar dituzte, euskarria edozein dela ere.

d) Dokumentu horien kopiak edo erreprodukzioak eman behar dituzte, datu pertsonalak dituztenenak barne.

e) Neurketak eta argazkiak egiten utzi behar dute, eta bide eman behar dute egiten, banatzen edo merkaturatzen dituzten ondasunen eta salgaien laginak hartzeko, eta ondasunen gaineko bestelako kontrolak eta saiakuntzak egiteko, haiek egiteko, ontziratze eta merkaturatzeko fase guztietan.

f) Behar bezala gorde eta zaindu behar dituzte behin-behineko neurrien eraginpean diren ondasunak eta zerbitzuak eta laginak hartu zaizkienak, eta zerbitzuei ezarritako behin-behineko neurriak bete behar dituzte.

117. artikulua.- Kontsumoko ikuskaritzari laguntzea.

1. Kontsumitzaileen eskubideak babesteko xedea hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako organoek, beren eskumenen esparruan, bere funtzioak eraginkortasunez betetzeko behar duen laguntza eta informazioa emango diote Kontsumobideren Kontsumoko Ikuskaritzari.

2. Era berean, eskatzen zaien informazio guztia, datu pertsonalak barne, emango dute Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko enpresek, enpresa- eta korporazio-elkargoek eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek, baldin eta ezinbestekoa baldin bada ikuskatze-funtzioak betetzeko.

3.- Kontsumoko arau-haustea izango da betebehar hori ez betetzea.

VII. TITULUA. ZEHATZE-AHALA.

I. KAPITULUA.- XEDAPEN OROKORRAK.

118. artikulua.- Zehatze-ahalaren erabilera-eremua.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioari eta toki-erakundeei dagokie, beren jarduketa-eremuetan eta titulu honetan arautzen den moduan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren alorreko zehatze-ahala erabiltzea, eta beti izango dira eskatzekoak kasuan-kasuan gaineratzen diren erantzukizunak, zibilak, zigor-arlokoak eta bestelakoak.

2.- Enpresaburuek berariazko araudia duten sektoreetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren alorreko arau-hauste gisa tipifikatuta dauden jokabideak

zehatuko dituzte lege honek arautzen dituen kontsumoaren alorreko organo eskudunek; eta zehatu egingo dituzte, era berean, kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin desleial diren merkataritza-praktikak, eta enpresek kontratazio-baldintza orokorrak emateko betebeharrari egiten dizkioten urraketak, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak haiek emateko eskatzen dienean.

3.- Euskal Autonomia Erkidegoan egiten diren arau-hausteen gainean ezarriko da titulu honek arautzen duen zehatze-ahala. Horrez gainera, eremu horretan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzentzen zaizkien eskaintzen, merkataritza-komunikazioen eta bestelako proposamenen harian egiten diren arau-hausteen gainean ere ezarriko da, aintzat hartu gabe erantzuleek zer herritartasun edo helbide duten eta establezimenduak non dauden.

4.- Arau-haustek dakarten ekintzak eta ez-egiteak horiek gertatu diren lekuetan egin direla ulertuko da, bai eta zehapen-arauak babesten dituen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesekiko kaltearen edo arriskuaren gauzatze-lekuetan ere. Horren salbuespen izango dira establezimenduen eta instalazioen edo langileen gaineko baldintzen arau-haustek.

5.- Kontsumobidek kontsumoko arau-hausteagatiko zehapen-espeditenteak abia ditzake Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak kaltetzen direnean, nahiz eta gertakari horien beraien gaineko zehapenak ezarriak izan beste autonomia-erkidegoren batean, baldin eta zehatua izan den arau-hauste horretan ez baldin badira aintzat hartu pertsona horiek.

119. artikulua.- Beste administrazio batzuek egindako dokumentuen baliozkotasuna.

Kontsumoko zehapen-prozedurak abiatzen direnean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eta toki-erakundeen ikuskatze-zerbitzuek egindako baliozkotasun bera izango dute beste autonomia-erkidego batzuetan eta Europar Batasuneko kide diren estatuetan kontsumo-eskumenak dituzten agintari eskudunek egindako ikuskapen-aktek eta gainerako dokumentu baliozkoek.

120. artikulua.- Zehapenak ezartzeko organo eskudunak.

Hauek dira eskudun lege honek araututako zehatze-eskumenen baitan:

- a) Gobernu Kontseilua, establezimenduen aldi baterako itxiera agintzeko.
- b) Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen saileko titularra, arau-hauste oso astunei dagozkien zehapenak ezartzeko.
- c) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaritza, arau-hauste astunei dagozkien zehapenak ezartzeko.
- d) Toki-araubidearen legediaren arabera eskudun diren udal-organoak, 50.000 euro arteko zehapenak ezartzeko arau-hauste arinak eta astunak egiteagatik.

II. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN TIPIFIKAZIOA.

121. artikulua.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloan egindako arau-haustek.

Hauek dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko arau-haustek:

1. Ez betetzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasunek eta zerbitzuek osasunaren eta segurtasunaren alorretan betetzekoak dituzten eskakizunak, baldintzak, betebeharrak eta debekuak, legez edo erregelamendu bidez ezarritakoak.

2. Ikuspegi formalean xedapenen ez-betetze izan ez arren, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunari eta segurtasunari arriskuak dakarzkieten edo egiazko kalteak eragiten dizkien ekintzak eta ez-egiteak, bai jakinaren gainean eta propio burututakoak, bai jarduera, zerbitzu edo instalazioari dagozkion prestasunik eta arretarik izan gabe burututakoak.

3. Ez betetzea edo entzungor egitea agintari eskudunek egoera berezietan egiten dituzten berariazko errekerimenduei eta ohartarazpenei, kontsumitzaileen osasunarentzat edo segurtasunarentzat kaltegarri izan daitezkeen egoerak eta inguruabarrak zuzentzeko edo saihesteko egiten dituztenei.

122. artikulua.- Aldaketen, aizunketen, iruzurren eta engainuen ondoriozko arau-haustek.

Hauek dira alterazioen, aizunketen, iruzurren eta engainuen ondoriozko arau-haustek:

1. Substantzia edo elementuren bat gehitu edo kendu zaien ondasun eta produktuak egitea, banatzea, hornitzea edo saltzea; gehitze edo kentze hori ondasun edo produktuen konposizioa, kalitatea, egitura, pisua edo bolumena aldatzeko, baimen arauzko eta berariazkorik ez duten prozesu edo prozeduren bidez akatsak zuzentzeko edo erabilitako produktuen kalitate baxuagoa edo aldaketak ezkutatzeko egina izan daiteke.

2. Ondasunak egitea, banatzea, hornitzea edo saltzea, baldin eta horien konposizioa edo kalitatea ez badator bat indarreko arauak agindutakoarekin edo eman den administrazio-baimenarekin, edo ez badator bat dagokion erregistroan adierazi eta jasotakoarekin; eta, oro har, engainua eta nahasmendua sortzen duten egoerak eta ondasunak edo zerbitzuak egiaz nolakoak diren jakitea eragozten duten egoera guztiak.

3. Ez betetzea, ondasunak banatzeko edo prestazioak emateko faseren batean, horien jatorriaren, intentsitatearen, izaeraren, kalitatearen, prezioaren, epearen, osaeraren, kantitatearen, pisuaren, tamainaren eta aurkezpenaren gaineko arauak, horien ontzien, etiketen, kartelen, itxituren, zigiluen edo unean-unean dagokien bestelako elementuen bidez betetzekoak direnak, araudiari edo merkatuan eskaintzen diren baldintzei erreparatuta.

4. Ondasunak edo zerbitzuak publizitate- edo informazio-bitartekoren batez eskaintzea, baldin eta egiaz dituztenez edo lor ditzaketenez bestelako kalitateak, ezaugarriak, egiaztapenak, ziurtapenak edo emaitzak dituztela esaten baldin bada; errakuntza, engainua edo nahasmendua eragiten badie edo eragin badiezaieke horien

hartzaileei; edo funtsezko datuak isilarazten badira, eta ezin baldin bada jakin, horren ondorioz, ondasun edo zerbitzu horiek egiaz nolakoak diren edo zer ezaugarri dituzten.

5. Ondasunen edo zerbitzuen iragarkiak egitea, horien publizitate-edukiaren ohartarazpenik egin gabe.

6. Duten itxurarengatik edo egiturarengatik, kontsumitzaileengan eta erabiltzaileengan errakuntza eragin dezaketen bereizgarriak ematea edo erabiltzea, eta haien erabilera edo publizitate bidegabea edo iruzurrezkoa egitea.

7. Marka edo bereizgarri ofizialen iruzurrezko erabilera egitea.

8. Enpresek ez betetzea borondatez atxiki dituzten jokabide-kodeek kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko ezartzen dizkien betebeharrak.

9. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hornitzen zaizkien ondasunak edo zerbitzuak neurtzeko aparatuak eta sistemak manipulatzeko.

10. Kontsumoko arbitraje-sistemara atxikita izatearen bereizgarriaren publizitatea egitea, hura erakustea edo erabiltzea, hari atxikita izan gabe, edo hori bera egitea sistemara mugarik gabe atxikita izatearen bereizgarriarekin, mugak baldin badaude.

11. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak horretarako baimena eman arren, etxean ondasunak eta zerbitzuak instalatzeko edo konpontzeko zerbitzuek eta etxeko laguntza-zerbitzuek piezak ordeztzea, horretarako arrazoirik ez dagoenean eta prezioa garestitzeko egiten denean; egin ez diren lanak fakturatzea, eta adierazitakoak baino kalitate txikiagoko materialak erabiltzea zerbitzu horiek ematean.

12. Sariak edo opariak eskaintzea, baldin eta transakzioaren prezioan eragina izan badute, transakzioaren objektu nagusiaren kalitatea edo kantitatea murrizten baldin bada edo, beste moduren batean jardunez, ez baldin bazaio kontsumitzaile eta erabiltzaileari egiaz eta efektiboki ematen eskaintzan agindu zaiona.

13. Aurrez artikulua honetan adierazi direnaz bestelako merkataritza-praktika iruzurrezko desleialak egitea.

123. artikulua.- Normalizazio teknikoaren, dokumentazioaren, salmentako baldintza eta tekniken eta produktuen eta zerbitzuen horniduraren alorretan egindako arau-haustekak.

Hauek dira normalizazio teknikoaren, dokumentazioaren, salmentako baldintza eta tekniken eta produktuen eta zerbitzuen horniduraren alorretako arau-haustekak:

1.- Ez betetzea ondasun eta zerbitzu jakin batzuk establezimendu jakinetan edo kontsumitzaile eta erabiltzaile mota espezifiko batzuei saltzeko, merkaturatzeko edo banatzeko administrazio-debekuak.

2.- Ondasunak eta zerbitzuak administrazio-baimenik gabe saltzea, merkaturatzea eta banatzea, baimen hori behar baldin bada.

3.- Produktuen ontziratzeari, markari eta etiketatzeari buruzko xedapenak ez betetzea; eta baimenik ez duten edo beren araudi espezifikoak ez betetzeagatik erretiratu diren kalitate-bereizgarriak erabiltzea.

4.- Lehentasunez kontsumitzeko data edo iraungipen-data gainditua duten ondasunak salmentan jartzea.

5.- Ez betetzea ondasunen eta zerbitzuen prezioaren gaineko informazioari eta publizitateari buruzko arauak, horiek markatzeari eta erakusteari buruzkoak barne.

6.- Merkataritza-establezimenduen eta zerbitzu-emaileen jendaurreko ordutegiari buruz eman behar den informaziorik ez ematea.

7.- Ez betetzea establezimenduen, enpresen, instalazioen eta zerbitzuen erregimenerako eta funtzionamendurako behar diren dokumentazio, informazio eta erregistroei buruzko arauak, baldin eta horrek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak erasaten baldin ditu.

8.- Ez betetzea erosteko gonbidapenen legezko edo arauzko baldintzak.

9.- Ez betetzea sustapeneko edo sustatutako ondasunen eta zerbitzuen entregari eta aldaketari buruzko legedia edo araudia.

10.- Merkatuko ondasunak eta zerbitzuak norberarentzat hartzea eta merkatutik kentzea, horien prezioa handitzeko edo horien prezio-igoeren zain egoteko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kaltetan.

11.- Merkataritza-transakzioak eta emandako zerbitzuak egiaztatzeko dokumenturik ez ematea, izan behar dituen baldintzak betetzen ez dituen egiaztagiri bat ematea, edo kobratzea edo prezioa garestitzea hura entregatzeagatik.

12.- Arauek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen onuran agintzen dituzten aseguruak, abalak eta gainerako bermeak ez formalizatzea.

13.- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei gordailu-ordeztagiriak ez ematea hura eman beharrekoa denean, edo nahitaezko baldintzak bete gabe ematea.

14.- Prezio desberdinak jartzea produktuei, baldin eta horien arteko alde bakarra horien hartzailea gizonetzkoa ala emakumezkoa izatea baldin bada.

15.- Jendaurreko ordutegiari buruzko informaziorik ez ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

124. artikulua.- Kontratu aurreko informazioaren gaineko arau-hausteak.

Hauek dira kontratu aurreko informazioaren gaineko arau-hausteak:

1. Beren funtsezko ezaugarriari eta erabilera-baldintzei buruzko gutxieneko informaziorik eta/edo informazio garrantzitsurik, egiazkorik, zuzenik, nahikorik eta gardenik ez duten produktuak, ondasunak eta zerbitzuak jartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura.

2. Dohainik ez ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontratu aurreko informazioa edo prezioen gaineko informazio nahitaezkoa.

3. Ez ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei atzera egiteko eskubideari buruzko informaziorik, baldin eta betetzekoak diren arauak informazio hori eman behar dela agintzen baldin badute.

4. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagozkien deskontuen gaineko informaziorik ematen ez duten salmenta-metodoak edo deskontu horiek lortzea ezinezko edo zail bihurtzen duten salmenta-metodoak erabiltzea.

5. Hartzaileak aurrez eskatu gabeko ondasunak bidaltzea, aurrez eskatu gabeko zerbitzuak ematea, eta eskatu gabeko eskaintzak edo publizitatea bidaltzea, hartzaileari gastuak badakarzkio.

6. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontraprestazioren bat eskatzea merkataritza-komunikazioak edo publizitatea jasotzeagatik.

7. Aurrekonturik ez ematea nahitaezkoa denean, legez edo arauz agindutako baldintzarik bete gabe ematea edo hura egiteagatik kobratzea, debekatuta baldin badago.

8. Aldez aurretik kontsumitzailearen edo erabiltzailearen adostasunik lortu gabe aldatzea edo garestitzea aurrekontuko zerbitzuen prezioa.

9. Merkataritza-eskaintzak edo kontratuen aldaketak egitean, eskaintza baten edo publizitatearen hartzaileak erantzunik ematen ez badu eskaintako ondasun edo zerbitzuaren nahiz kontratu-aldaketaren onarpena dakarrela ulertzea, salbu eta berariaz betetzekoa den arauak adierazten baldin badu erantzunik ezak ondorio hori izango duela.

10. Bere araubidea betetzen ez duten formatuak, letra-tamainak eta kontrasteak erabiltzea ondasunak eta zerbitzuak eskaintzeko, sustatzeko edo horien publizitatea egiteko.

11. Gatazkak judizioz kanpo konpontzeko sistema batera edo jardunbide egokien kode batera atxikita baldin badago enpresaburua, horren berri ez ematea eskaintzen dituen zerbitzuak xehetasunez adierazten dituzten merkataritza-eskaintzetan; eta ez adieraztea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei nola lor dezaketen judizioz kanpoko sistema horren ezaugarriei eta sistema horretara jotzeko moduari buruzko informazioa.

12. Urrunetik egindako merkataritza-komunikazioetan ez adieraztea argi eta garbi enpresaren izena eta komunikazioaren izaera komertziala.

125. artikulua.- Kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen gaineko arau-haustek.

Hauek dira kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen gaineko arau-haustek:

1.- Abusuzko klausulak jasotzea kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egindako kontratuetan, edo abusuzko praktikak egitea.

2.- Merkataritza-praktika desleialak egitea ekintzez edo ez-egiteen bidez, baldin eta horiek gabe izango ez lukeen portaera ekonomiko bat eragiten baldin badute edo eragin baldin badezakete kontsumitzailearengan.

3.- Kontsumitzaileek legez eta arauz aitortuta dituzten eskubideak baztertzeko edo mugatzen dituzten klausulak barneratzea kontratuetan edo eragin hori duten praktikak egitea.

4.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek prestazioak kontratatzeke duten askatasuna ezerezteko edo murrizteko praktikak egitea.

5.- Ez betetzea banaka negoziatu gabeko klausulen gaineko lege-baldintzak.

6.- Kontratuetan haiek burutu aurretik edo burutzean adierazi ez diren baldintza orokorretarako, testuetarako eta dokumentuetarako igorpenak edo eragorpenak jasotzea, edo kontratua izenpetu aurretik horiek daudenik eta zer irismen eta eduki duten jakiteko egiazko aukerarik ez ematea atxikitzaileari.

7.- Ez bidaltzea berehala kontsumitzaileari edo erabiltzaileari telefonoz edo bitarteko elektronikoz egindako kontratazioen justifikazioa, baldintza orokorrak eta partikularrak barne direla.

8.- Ez ematea berehala kontsumitzaileari edo erabiltzaileari hitzez adostutako eskaintzen, kontratu-aldaketen edo baldintzen kopia bat, paperean edo bestelako euskarri iraunkorren batean, ez betetzea horiek egiteko baldintzak, edo elkarrizketak grabatzea, horren berri eman gabe.

9.- Ondasunak eta zerbitzuak legez ezarritako prezio gehienekoan baino garestiago edo komunikatu edo iragarri direnak baino prezio garestiagoan saltzea jendeari.

10.- Esanbidez edo isilbidez ezartzea eskatutako ondasunaren gutxieneko kantitate bat erosteko baldintza edo nahi ez diren ondasun edo zerbitzu osagarriak, transakzioaren xede ez direnak, kontratatzeke baldintza; edo beste kontratu bat formalizatu beharrenden baldintza lotzea egiaz egin nahi den kontratazioari, baldin eta ez badute salmenta-batasun bat osatzen edo ez badago lotura funtzional bat horien artean, eta enpresak bere nagusitasun-egoera baliatzen badu edo kontsumitzailearen edo erabiltzailearen hautatzeko askatasuna murriztuta dagoela baliatzen baldin badu.

11.- Eskaintzan aurrez zehaztuta dauden ondasun edo zerbitzu osagarriak ordaintzera bideratutako salmenta-metodoak erabiltzea, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berariaz eskatu ez baldin baditu, edo kontsumitzaileak eta erabiltzaileak horiek eskatzera bultzatzea.

12.- Ez betetzea bezeroarentzako arreta-zerbitzuen ezarpena, doakotasuna, edukia edo funtzionamendua xedatzen duten arauak.

13.- Ondasunak merkaturatzea eta zerbitzuak ematea, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ezin badu jakin horien faseren batean enpresa edo profesionala zein den, non dagoen edo harekin nola harremanetan jarri.

14.- Segidako traktua edo traktu jarraitua duten zerbitzuen emaileek edo hornitzaileek ez aurreikustea edo ez jakinaraztea zerbitzuan baja emateko prozedura, eskubide hori justifikaziorik gabe mugatzea edo horren erabilera oztopatzea.

15.- Kontratuz edo arauz egoera horietan eman behar den informazioa eman gabe etetea segidako traktua duten interes orokorreko zerbitzuen hornidura.

16.- Kontsumoa kontagailuen bidez kalkulatzeko dituzten zerbitzuetan, ez jakinaraztea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zer neurketa-prozedura erabiliko den eta irakurketa-sistema erreal edo zenbatetsia izango den, hori jakinarazteko betebeharra dagoenean; edo legez edo arauz ezarritako baldintzak betetzen ez dituen sistema bat erabiltzea kontsumoa fakturatzeko.

17.- Faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzeko agiria ez ematea kontsumitzaileari edo erabiltzaileari.

18.- Kontratuaren funtsezko baldintzak eta legez edo arauz agintzen diren datu guztiak adierazten dituen frogagiririk, kopiarik edo egiaztagiririk ez ematea kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kontratazio-baldintza orokorrekin batera, eta horiek kontsumitzaileak edo erabiltzaileak onartu eta izenpetu gabe entregatzea, hori egiteko betebeharra dagoenean.

19.- Kontratua doan eta euskarri iraunkorren batean ez formalizatzea, legez edo arauz horrela agintzen denean.

20.- Kontratuan ez barneratzea ondasunen, produktuen eta zerbitzuen eskaintzan, sustapenean eta publizitatean ezarritako baldintzak, eta ondasun, produktu eta zerbitzu horiek ez izatea eskaintzan, publizitatean edo aurkezpenean deskribatutakoak edo kontratuan hitzartutakoak.

21.- Kontsumitzaileei edo erabiltzaileei ez ematea, kontratuarekin batera, erabiltzeko eta mantentze-lanak egiteko jarraibideak edo araudiak agindutako gainerako agiriak, ondasunak erabiltzeko, okupatzeko, mantentzeko eta zaintzeko behar direnak.

22.- Bete beharreko araudia urratzen duten formatuak, letra-tamainak edo kontrasteak erabiltzea kontratuetan, jarraibideetan edo erabilera-baldintzetan.

23.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskatutakoa betetzeari uko egitea, enpresaburuak betetzeko modukoak baldin bada.

24.- Kontratuan atzera egiteko eskubidea, legez, arauz edo kontratuz onartua, ez betetzea, edo atzera egiteko dokumenturik ez ematea kontsumitzaileari edo erabiltzaileari.

25.- Ez betetzea kontratuak, nahitaezko dokumentazioa eta berariaz ezarritako erregimena formalizatzeke eta entregatzeko betebeharra merkataritza-establezimenduetatik kanpo izenpetutako kontratuetan.

26.- Ez betetzea urrunetik burututako kontratuen gaineko informazioari, dokumentazioari, betetzeko epeei eta ordaindutako diru-zenbatekoak itzultzeari buruz araudiak ezartzen dituen betebeharrak, eta ez betetzea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskatu gabeko bidalketen gaineko arauak agindutako betebeharrak.

27.- Aldez aurretik kontsumitzailearen edo erabiltzailearen berariazko adostasuna edo hark aurkarik ez egiteko baldintza bete behar duten merkataritza-komunikazioko teknikak erabiltzea, baldintza horiek bete gabe.

28.- Ez betetzea, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak horrela eskatu ondoren, kreditu-txartelaren erabilera iruzurrezko edo bidegabe baten ondorioz egindako karguak indarreko arauak agindutako moduan baliogabetzeko betebeharra.

29.- Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari ezartzea arauz edo kontratuz enpresaburuari dagokion prestazio bat egiteko betebeharra.

30.- Konpontzeko, instalatzeko edo antzeko lanak egitea edo fakturatzea, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ez baditu berariaz eskatu edo baimendu.

31.- Kontraprestazioak, prezioak edo ordainketak eskatzea entregatu edo eman ez diren ondasun edo zerbitzuengatik.

32.- Prestazioen egiazko kalitatea edo kantitatea murriztea edo mugatzea, edo ondasunen edo zerbitzuen baldintzetan, bitartekoetan edo ordainketa-moduetan oinarritutako diskriminazioak egitea.

33.- Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari bidegabeko baldintzak, gainordainak edo kobrantzak ezartzen dizkioten transakzioak egitea, eta legeak onartutako edo hari eskainitako ordainketa-moduak ez onartzea.

34.- Legez edo arauz baimendutakoak baino diru-zenbateko handiagoak kobratzea ordainketa-bitartekoak erabiltzeagatik.

126. artikulua- Bermeen eta salmenta ondorengo zerbitzuaren alorretako arau-haustek.

Hauek dira bermeen eta salmenta ondorengo zerbitzuaren alorretako arau-haustek:

1.- Ondasunak erosten direnean edo prestazioak ematen direnean, ez betetzea adostasun faltari edo legez araututako berme-eskubideari dagozkion betebeharrak, edo justifikaziorik gabe ezartzea betebeharrak horiek betetzeko baldintzak, zailtasunak edo atzerapenak, baita sari edo oparizat ematen diren ondasunen gain ezartzen direnean ere.

2.- Ez onartzea edo ez betetzea ondasunak edo zerbitzuak eskuratzean iragarri den merkataritza-bermea edo kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eman zaiona.

3.- Iraupen luzeko ondasunak jartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, baldin eta ez badira legez xedatzen edo agintzen den moduan bermatzen konponketak egiteko laguntza-zerbitzu tekniko egoki bat eta ordezkoko piezak, edo halakorik ez izatea betetzekoak diren arauak adierazitako egoeretan eta epeetan.

4.- Salmenta ondorengo zerbitzu tekniko bat dagoela iragartzea edo zerbitzu hori dagoela pentsaraztea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, egiaz zerbitzu hori ematen ez denean; edo ez jakinaraztea zerbitzu hori kontsumitzailearen edo erabiltzailearen helbidekoaz bestelako herrialde batean dagoela edo zerbitzu horrekin harremanetan aritzeko hizkuntza ez dela Euskal Autonomia Erkidegokoan ofiziala den hizkuntzetako bat edo ez dela kontratuan erabilitako hizkuntza.

5.- Laguntza-zerbitzu teknikoen izaera ofizialaren gaineko gaizkiulertuak eragitea.

6.- Oro har, laguntza-zerbitzu teknikoen eta ibilgailuen konponketarako tailer ofizialen gaineko arau-hauste guztiak.

127. artikulua.- Zaintzaren, kontrolaren eta ikuskaritzaren alorreko arau-haustek.

Hauek dira zaintzaren, kontrolaren eta ikuskaritzaren alorreko arau-haustek:

1.- Ikuskatze-lanak errazteko eta agintari eskudunek nahiz berorien agenteek beren funtzioak betetzen ari direnean eskatzen dituzten datuak eta informazioa emateko zailtasunak eta oztopoak jartzea edo horiei ezetz esatea; informazio okerra edo osagabea ematea edo dokumentazio faltsua entregatzea.

2.- Ikuskatzaileei lokaletara eta guneetara sartzeko oztupoak jartzea edo sartzen ez uztea beren ikuskatze- eta kontrol-lanak egiten ari direnean.

3.- Ikuskatutako enpresen dokumentazio industrial, merkataritzakoa, kontularitzakoa edo bestelakoa eskuratzeko zailtasunak jartzea ikuskaritzari edo horiek eskuratzen ez uztea.

4.- Zaintza, kontrol eta ikuskaritzako funtzioak betetzen dituzten langileak, enpresak, pertsona partikularrak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak eta merkatariak hertsatzea eta mehatxatzea, edo errepresioa edo presioa egiteko beste moduren bat erabiltzea haien aurka, baldin eta lege-akzioen bat abiatzeko asmoa badute edo abiatu badute, salaketaren bat aurkeztu badute edo hasita dauden prozeduretan parte hartzen ari badira.

5.- Arauek eskatutako dokumentaziorik ez izatea, edo dokumentazio hori akastuna izatea, baldin eta egoera horrek zailtasunak badakartza egozten diren gertaerak zehazteko edo kalifikatzeko.

6.- Gordailatutako laginak, konfiskatutako salgaiak eta behin-behineko neurrien eraginpean daudenak legez baimendu gabeko moduren batean manipulatzeko, lekualdatzea edo xedatzea.

7.- Lege honek araututako moduan egindako errekerimenduak eta ezarri diren behin-behineko neurriak ez betetzea.

8.- Errekerimenduak egin ondoren, norberaren edo agintari eskudunen bulegoetara bertaratzeko aitzakia errepikariak jartzea, ez bertaratzeko edo bertaratzeko zailtasunak jartzea.

128. artikulua.- Beste arau-hauste batzuk.

Aurreko artikuluek tipifikatzen dituzten arau-hausteez gainera, kontsumoko arau-hauste izango dira honako hauek ere:

1.- Lege honetan eta indarrean diren gainerako arauetan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei arreta emateko arautzen diren betebeharrak ez betetzea.

2.- Erreklamazio-orriak ez izatea, agerian ez erakustea orri horiek eskuragarri daudela eta orriok ez entregatzea eskatu dituzten pertsonen, kontuan izan gabe enpresarekin kontraturik egin duten ala ez.

3.- Enpresak ez betetzea bere identifikazio-datuak erreklamazio-orrietan.

4.- Kontsumitzaileek egindako erreklamazioei ez erantzutea edo erantzuna epez kanpo ematea.

5.- Doakoa ez den telefono-linea baten bidez ematea bezeroentzako arreta-zerbitzua.

6.- Bezeroentzako arreta-zerbitzua telefonoz edo sistema elektronikoen bidez ematea, arreta pertsonal zuzenik eman gabe.

7.- Etenik gabe eman behar diren zerbitzuek eta hornidurek ez ematea matxuretarako eta larrialdiko abisuetarako telefono-arreta 24 orduz eta urteko egun guztietan.

8.- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei bertaratzeko betebeharra ezartzea beren eskubideak erabiltzeko edo ordainketak, kobrantzak eta antzeko tramiteak egiteko; inprimakiak formalizatzeko eta beharrezkoak ez diren datuak emateko eskatzea eta, oro har, eskubideen erabilera eragozte eta oztopatzea.

9.- Bitartekaritza-prozesuan kontsumitzaile eta erabiltzailearekin lortu den akordioa ez betetzea edo arbitrajeko laudoa epean ez betetzea.

10.- Agindu honek ezartzen dituen hizkuntza-betebeharrak ez betetzea.

11.- Lege honek eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsarako gainerako arauak arautzen dituzten bestelako eskakizunak, betebeharrak eta debekuak ez betetzea.

III. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN KALIFIKAZIOA

129. artikulua - Arau-hausteen kalifikazioa.

Lege honek kontsumitzailearen eta erabiltzaileen defentsaren alorrean tipifikatzen dituen arau-hausteen kalifikazioa arina, astuna edo oso astuna izango da.

130. artikulua - Kalifikatzeko irizpideak.

1.- Lege honek tipifikatzen dituen ekintzek eta ez-egiteek kalifikazio arina izango dute, salbu eta, kapitulu honek arautzen duenaren arabera, astunak edo oso astunak izan behar badute.

2.- Astunak izango dira irizpide hauetakoren bat betetzen baldin badute, eta oso astunak bi irizpide edo gehiago betetzen baldin badituzte:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunerako kalte edo arrisku larria gertatzea.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomikoentzako kalte larria gertatzea.

c) Zabarkeria larria edo doloa.

d) Arau-haustearen hedadura orokortzea, haren eraginpean diren pertsonen kopuruari begiratuta.

e) Hautemandako irregulartasunak zuzentzeko administrazioak aurretiaz egindako ohartarazpenak, errekerimenduak eta abisuak ez betetzea, baldin eta gertakari horiek ez baldin badira zehapenak ezartzeko moduko beste arau-hausteren baten sorburu.

2. Arau-hauste arin bat egiteari kalifikazio astuna ezarriko zaio baldin eta arau-hauste hori egin duen pertsonak lege honek kalifikazio arina ezartzen dion beste arau-hauste batekin badu eta aurreko hiru urteen barruan horren ondoriozko ebazpen irmoa jaso badu administrazio-bidean.

3. Era berean, arau-hauste astun bat egiteari kalifikazio oso astuna ezarriko zaio baldin eta arau-hauste hori egin duen pertsonak lege honek kalifikazio astuna ezartzen dion beste arau-hauste bat egin badu eta aurreko hiru urteen barruan horren ondoriozko ebazpen irmoa jaso badu administrazio-bidean.

IV. KAPITULUA. ZEHAPENAK

131. artikulua.- Zehapenen sailkapena.

1. Zehapen hauek dagozkie lege honek tipifikatutako arau-hausteei:

a) Arau-hauste arinei 25.000 eurora arteko isuna, honako maila hauetan:

- Gutxieneko maila: 8.000 euro.

- Erdiko maila: 8.001 eta 17.000 euro bitartean.

- Gehieneko maila: 17.001 eta 25.000 euro bitartean.

b) Arau-hauste astune, 25.001 eta 150.000 euro bitarteko isuna, honako maila hauetan:

- Gutxieneko maila: 25.001 eta 66.000 euro bitartean.

- Erdiko maila: 66.001 eta 108.000 euro bitartean.

- Gehieneko maila: 108.001 eta 150.000 euro bitartean.

c) Arau-hauste oso astune, establezimenduaren aldi baterako itxiera eta 150.001 eta 900.000 euro bitarteko isuna, honako maila hauetan:

- Gutxieneko maila: 150.001 eta 400.000 euro bitartean.

- Erdiko maila: 400.001 eta 650.000 euro bitartean.

- Gehieneko maila: 650.001 eta 900.000 euro bitartean.

2.- Arau-hauste astunentzat eta oso astunentzat ezarrita dagoen gehieneko zenbatekoa handitzeko aukera izango da, eta arau-haustearen ondorioz lortutako etekinaren boskoitza izango da handitze horren muga.

3.- Arau-hauste oso astun bat egin baldin bada eta establezimendua, instalazioa edo zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan baldin badago, zehapena ezartzen duen ebazpenak, diruzko isuna ezartzeaz gain, haren aldi bateko itxiera, bost urte bitartekoa, erabakitzeko proposa diezaioke Gobernu Kontseiluari, bai eta erabakia erabat eraginkorra izango dela bermatzeko neurri osagarriak hartzeko ere.

Ixteko erabakiaren berri eman behar zaio enpresa kokatuta dagoen lekuko udalari.

132. artikulua.- Zehapen osagarriak.

Era berean, honako zehapen osagarri hauek ezar daitezke, lege honek arautzen duen moduan:

a) Salgaia konfiskatzea eta suntsitzea.

b) Ezarritako zehapenen publizitatea egitea.

133. artikulua.- Zehapenak mailakatzea.

1.- Ezarriko diren zehapenen zenbatekoa eta iraupena zehazteko, hurrengo artikuluek arautzen dituzten inguruabar astungarri, aringarri eta mistoak hartuko dira kontuan.

2.- Inguruabar horiek ez dute arau-haustearen kalifikazio juridikoa aldatuko.

3.- Inguruabar astungarri edo aringarririk ez baldin bada, erdiko mailan ezarriko da zehapena.

4.- Inguruabar astungarri bat edo gehiago baldin badaude, gehieneko mailan ezarriko da zehapena.

5.- Inguruabar aringarri bat edo gehiago baldin badaude, gutxieneko mailan ezarriko da zehapena.

6.- Inguruabar aringarriekin konpentsa daitezke inguruabar astungarriak.

7.- Zehapenak mailakatzeko, ez dira kontuan hartuko arau-hauste tipoa edo haren kalifikazioa zehazteko aztertu diren inguruabar astungarriak eta aringarriak.

8.- Diruzko zehapenak ezartzean, proportzionaltasun-printzipioa beteko da, arau-haustea egitea ez dadin onuragarriagoa izan urratu den araua betetzea baino.

134. artikulua.- Inguruabar astungarriak.

Inguruabar astungarriak dira:

a) Arau-hausleak merkatu-posizio ona izatea.

b) Eragin zuzena izatea oso egoera kalteberan dauden pertsonengan, egoera horrek lotura zuzena baldin bada arau-haustearen gertakarietan.

c) Metodoak, kontratazio-sistemak eta arau-interpretazioak baliatzea kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arauen aplikazioa saihesteko.

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei sortutako galerarik ez ordaintzeko asmo agerikoa izatea.

e) Kontsumitzaile edo erabiltzaile batekiko botere-posizioaz baliatzea edo pertsona horrek aukera-askatasuna murrizten dion egoera bat bizi duela baliatzea.

135. artikulua.- Inguruabar aringarriak.

Inguruabar aringarriak dira:

a) Arau-haustea akats baten ondorioz edo arauaren berri ez izateagatik egitea.

b) Arau-haustearen erantzulea gogoz aritzea kontsumoaren alorrean eskudun den administrazioarekin lankidetzan, egindako arau-haustearen ondorioak arintzeko edo konpontzeko.

c) Kontsumoko arbitrajea edo beste arbitraje instituzionalen bat erabiltzea gertakariak argitzeko.

136. artikulua.- Inguruabar mistoak.

Inguruabar mistoak dira:

a) Negozio-bolumena, arau-haustean izan diren gertakariei eta enpresaren gaitasun ekonomikoaren arteko erlazioari begiratuta.

b) Lortu den legez kontrako etekinaren zenbatekoa.

c) Kontsumitzaileei edo erabiltzaileei eragindako kalteak edo galerak.

d) Erasandako kontsumitzaileen edo erabiltzaileen kopurua.

e) Intentzionalitate gradua.

137. artikulua.- Diruzko zehapenen murrizketa.

1.- Isun bat ezartzeko zehapena soilik proposatzen baldin bada, zehapen horren zenbatekoa ehuneko 20 murriztuko da baldin eta arau-hausleak erantzule dela aitortzen badu eta, zehapen-prozedura abiatzeko ebazpenaren edukiarekin ados izanda, uko egiten badio administrazio-bidean errekurtsioak jartzeari.

2.- Proposatutako zehapenaren zenbatekoa beste ehuneko 20 murriztuko da baldin eta arau-hausleak zehapen-ebazpena eman baino lehenago eta borondatez ordaintzen badu zehapena, eta uko egiten badio administrazio-bidean errekurtsioak jartzeari.

3.- Proposatutako zehapena ehuneko 40 murriztuko da baldin eta arau-hausleak frogatzen badu behar bezala konpentsatu dituela kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragindako kalteak eta galerak. Murrizketa hori, dagokionean, artikuluko honen 1. eta 2. puntuetan adierazitakoei gehituko zaie. Hala ere, ezin izango da murrizketa hau egin intoxikazioak, kalte pertsonalak, gaixotasunak edo heriotzak gertatu baldin badira edo delituak egin izanaren zantzu arrazionalak baldin badaude.

4.- Egindako murrizketak bertan behera geratuko dira baldin eta administrazio-errekurtsioak jartzen badira.

138. artikulua.- Salgaiak konfiskatzeko zehapen osagarria.

1.- Zehapen-ebazpenak berak zehapen osagarri gisa ezar dezake salgai aizunduak, hondatuak, faltatuak, iruzurrezkoak, identifikatu gabekoak eta kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat arriskugarriak izan daitezkeenak konfiskatzea.

2.- Ebazpenak erabakiko du zer egingo den konfiskatutako salgaiekin. Nolanahi ere, beti suntsitu behar dira salgaiak, baldin eta horiek erabiltzeak edo kontsumitzeak arriskua badakarkio osasunari.

3.- Arau-hauslearen kontura ordainduko dira zehapenaren xede diren salgaien gainean egindako esku-hartzeen eta horiek gordetzearen, konfiskatzearen, garraiatzearen, banatzearen eta suntsitzearen ondoriozko gastuak.

139. artikulua.- Publizitate-zehapen osagarria.

1.- Eredugarri izateko eta etorkizunean arau-hausteak ekiditeko xedea hartuta, ezarritako zehapenei publizitatea ematea erabaki dezake zehapen-ebazpenak, zehapen osagarri moduan.

2.- Arau-hauslearen izen-abizenak edo sozietate-izena, gertakariak eta egindako arau-hauste mota adieraziko du publizitateak.

3.- Zehapen-ebazpena administrazio-bidean irmo egitean argitaratuko dira datuak, zehapenaren xedea betetzeko egoki irizten diren gizarte-komunikabideetan.

140. artikulua.- Egindako arau-hausteak argitaratzea.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zerrenda labur batean argitara ditzake aurreko bi urteetan administrazio-bidean ebazpen irmoa izan duten arau-hausteak, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontsumoaren alorrean egiten diren arau-hausteen berri eman eta legez kanpoko jokabideak prebenitzeko aukera izan dezaten.

2.- Arau-hausleen izen-abizenak edo sozietateen izenak, gertakariak eta egindako arau-hauste motak adieraz ditzake zerrenda horrek.

3.- Artikulu honek arautzen duen argitaratzeak ez du zehapen-izaerarik izango.

141. artikulua.- Jendaurreko zuzenketak.

Zehapena publizitatearen arloko arau-hausteak egiteagatik ezartzen baldin bada, jendaurreko zuzenketa bat egiteko exiji dakioke arau-hausleari, bai ofizioz, bai kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin horrela eskatuta. Zuzenketa publikoak ez du zehapen-izaera izango, eta arau-hauslearen kontura eta jatorrizkoaren baldintza berdinetan egingo da.

142. artikulua.- Kalteak eta galerak ordaintzea.

1.- Lege honek arautzen dituen zehapenez gainera, arau-hausteak irauli duen egoera jatorrizko egoerara itzularazteko betebeharra ezar diezaioke zehapen-ebazpenak arau-hausleari, eta kalteak eta galerak sortu direla frogatu baldin bada, kalte-ordaina ordaintzeko beharra ere ezar diezaioke.

2.- Egoera horiek gertatzen badira eta kontsumitzaile edo erabiltzaile kaltetua ez baldin bada zehapen-prozedurako alderdi interesdun, entzunaldia emango zaio, izan dituen kalteak eta galerak frogatu eta egoki irizten dituen alegazioak egin ditzan.

3.- Kalte-ordaina ez baldin bada berariaz ezarri den epean ordaintzen, premiamendu bidez kobratuko da.

4.- Administrazioak kobratzen duenean, kontsumitzaile edo erabiltzaile kaltetuari itzuliko zaio kalte-ordainaren zenbatekoa.

143. artikulua.- Zehapenen eraginak dirulaguntzak jasotzeko aukeretan.

Enpresa batek zehapenen bat jaso badu lege honek araututako arau-hauste astun edo oso astunen bat egiteagatik, eta zehapen horien aurrekariak iraungi gabeak badira, ezetsi egin ahal izango zaio Euskal Autonomia Erkidegoaren aurrekontu orokorren konturako laguntzak edo dirulaguntzak eskuratzeko aukera.

V. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN ERANTZUKIZUNA

144. artikulua.- Subjektu erantzuleak.

1. Lege honek tipifikatutako arau-hausteen erantzule izango dira, beren ekintzen edo ez-egiteen ondorioz, arau-hauste horiek egozgarri zaizkien pertsona fisikoak edo juridikoak.

2. Kontsumitzaileentzat produktuak, ondasunak edo zerbitzuak fabrikatzen, banatzen, inportatzen edo saltzen dituenak erantzun behar du horien jatorriaz, identitateaz, egokitasunaz eta horien gainean frogatzen diren arau-hausteez.

3. Ontziratatu, identifikatu, etiketatu eta erabateko itxieraz itxitako produktuen kasuan, haien etiketa, aurkezpen edo publizitatean agertzen den firma edo sozietatea izango da erantzule. Enpresa erantzukizunetik aske gera daiteke frogatzen badu hirugarren batek faltsutu edo oker erabili dituela; hala eginez gero, hirugarren hori izango da erantzule. Era berean, erantzule izango da produktu horiek banatzen, merkaturatzen eta ontziratzen dituenak.

Banatzaileei edo merkaturatzaileei egotziko zaie legez edo arauz agindutakoaz bestelako hizkuntzaren batean etiketatutako produktuen gaineko erantzukizuna.

4. Marka propioak, generikoak edo banaketarakoak –marka zuriak– erabiltzen badira, markaren titularra eta fabrikatzailea izango dira erantzule.

5. Ondasunak ez baldin badu arau-haustearen erantzulea identifikatzeko daturik, ondasuna merkaturatzen duena izango da erantzule araudiak xedatutakoaren arabera; hala ere, berreskaera-eskubidea izango du.

6. Edukitzailea izango da solteko produktuen erantzule; hala ere, aurreko edukitzailea edo hornitzailea identifikatu eta haren erantzukizuna froga daiteke.

7. Ondasunak, produktuak eta zerbitzuak saltzen dituenak izango da bermeen araubidea eta legez edo kontratuz ezarritako atzera egiteko eskubidearen araubidea ez betetzeagatik egiten diren arau-hausteen erantzule; horrez gainera, dagozkion gainerako erantzukizunak izango ditu.

Ezin baldin bada saltzailearen aurka egin edo zama handiegia bada haren aurka egitea, ekoizlea izango da erantzule.

8. Arau-haustea pertsona juridiko bati egotzen baldin bazaio, erantzule izan daitezke, haren gobernuko, zuzendaritzako edo administrazioko organoetako kide izan eta arau-hauste ekintza konkretuan parte hartu duten pertsona fisikoez gainera, arau-haustearen xede izan diren produktuak eta zerbitzuak egiteko eta kontrolatzeko ardura izan duten teknikariak.

9. Enpresaburu banako batek edo sozietate batek egindako arau-haustea hura kontrolatzen duten pertsona fisikoei edo juridikoei egotz dakieke, eta egozgarri izango zaie, era berean, harekin frankizia-kontratu bat dutenei edo haren produktuak eta zerbitzuak eskusibotasunez saltzeko edo merkaturatzeko kontratu bat dutenei.

10. Zerbitzua emateko betebeharra duen pertsona fisikoa edo juridikoa izango da zerbitzuak ematean egiten diren arau-hausteen erantzule.

11. Frankiziadun produktuak edo zerbitzuak merkaturatzean edo banatzean egiten baldin bada arau-haustea, erantzule solidario izango dira saltzailea eta zerbitzu-emaile zuzena, bai eta, horrela izan bada, pertsona edo erakunde frankizia-emailea ere.

12. Pertsona batek baino gehiagok egin baldin badute arau-haustea, haren gaineko erantzule solidario izango dira.

145. artikulua.- Beste erantzule batzuk.

Enpresa edo pertsonaren batek bere burua ordezkari gisa aurkezten baldin badu merkaturatzean, beste enpresaren baten izenean jarduten badu, jendaurrean adierazten badu izaera hori duela edo izaera hori balu bezala jokatzeko baldin badu, erantzule solidario izango dira bai enpresa edo pertsona ordezkaria, bai ordezkaria dena, haien artean loturarik ez dagoela frogatzen denean izan ezik.

VI. KAPITULUA. ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN PRESKRIPZIOA.

146. artikulua.- Arau-hausteen preskripzioa.

1. Hauek izango dira lege honek tipifikatutako arau-hausteen preskripzio-epeak:

a) Lau urtekoa, arau-haustea oso astuna baldin bada.

b) Hiru urtekoa, arau-haustea astuna baldin bada.

c) Bi urtekoa, arau-haustea arina baldin bada.

2.- Arau-hauste bat baino gehiago batera egiten badira edo loturiko arau-haustek egiten baldin badira, arau-hauste astunenari dagokiona izango da preskripzio-epea.

147. artikulua.- Prozeduraren iraungipena.

Zehapen-prozedura abiatu eta sei hilabete igarotzen baldin badira betetzekoa den prozedurari dagokion izapidereen bat erantzuleari jakinarazi zaionetik eta, pertsona horrek errurik izan gabe, ez baldin bada hurrengo izapidea abiatzen, prozedura iraungi egin dela ulertuko da eta artxibatu egingo dira jarduketak; hala ere, beste prozedura bat abiatzeko aukera izango da, baldin eta zehatzeko akzioa ez badago iraungita.

148. artikulua.- Zehapenen preskripzioa.

1. Lau urteko epea igarotzean preskribatuko dira lege honek arautzen dituen zehapen nagusiak.

2. Urtebetera preskribatuko dira konfiskatzeko eta publizitatea egiteko zehapen osagarriak eskatzeko akzioak.

Xedapen indargabetzailea.- Arauak indargabetzea.

Indargabetu egiten dira lege honek araututakoaren aurkako xedapen guztiak eta, berariaz, abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa.

Azken xedapena.- Indarrean jartzea.

Lege hau(e)(a)n jarriko da indarrean.