

XEDAPEN OROKORRAK

LEHENDAKARITZA

2169

4/2023 LEGEA, apirilaren 27koa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuarena.

Eusko Legebiltzarrak kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuaren apirilaren 27ko 4/2023 Legea onartu duela jakinarazten zaie Euskadiko herritar guztiei.

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 helburua den errealitate soziala aldatu delako, bai azken urteetan, bereziki Europar Batasunaren ingurunean, ondare juridikoa asko zabaldu delako.

Batetik, zalantzarik gabe, gizarteak eskatzen du kontsumo arduratsua kontuan hartzea eta sustatzea, bat etorritik Garapen Jasangarrirako 2030 Agendak, zeina Nazio Batuen Batzar Nagusiak onartu baitzuen 2015eko irailaren 25ean, ezarritako 12. helburuarekin: «Produkzio eta kontsumo arduratsua». Izan ere, ohitura eta jarrera berriak sustatu behar dira kontsumo-harremanek irizpide arrazionalak eta jasangarriak bete ditzaten eta kontsumoa neurritzkoa, informatua, hausnartua eta kontzientea izan dadin, arreta berezia jarriz ingurumena zaintzean, bizi-kalitatean, kultura-berezitasunetan, familien zorpetzean, emakumeen eta gizonen berdintasunean, onar daitezkeen arriskueta eta garapen sozioekonomiko indibidual eta kolektibo arduratsua egiten laguntzen duten gainerako faktoreetan. 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, gutxiagotasun-egoeran, inoren mende, babesik gabe edo diskriminatuta dauden kolektiboek eta taldeek ere.

Aurreko inguruabar horiei guztiei funtsezko aldaketa batzuk gehitu behar zaizkie, azken garaie-tan kontsumo-ohituretan gertatu direnak. Izan ere, gaur egun, merkatuan produktu mota berriak daude, baita haiek erabiltzeko modu berriak ere, teknologikoak direnak neurri handi batean eta web-orrietan eskaini ohi direnak askotariko enpresen bidez. Horren ondorioz, zaila da kasu guztietan identifikatzea zer esku-hartze, posizio eta erantzukizun juridiko duten enpresa horiek. Gainera, aldaketak gertatu dira, halaber, kontratazio-arloan: zabaldu egin dira urrutitik edo merkataritza-sal-tokitik kanpo egiten direnak, erlaxazioa gertatu da kontratazio-dokumentazioaren arloan eta gehitu egin dira ahozko kontratuak edo idatziz formalizatu gabeak (atxikimendu-kontratuak, esaterako). Era berean, modu berriak agertu dira produktuen publizitatea urrutitik egiteko, baita merkatura-tzeko ere, batez ere zerbitzuak emateari dagokionez. Horrenbestez, ugaritu egin dira zerbitzu berberak ematen dituzten enpresak, kontsumo-harreman berean konkurritzen dutenak.

Bestalde, erreferentziatzeko arau-esparrua aldatu denez, arauak egokitu eta eguneratu behar dira geure eremuan. Ildo horretatik, Europar Batasunak babes-arau asko eman ditu kontsumo-arloan; sektore ugari arautu ditu, eta, aurrerago zehaztuko dugun moduan, babes-mekanismoak eza-rritu, benetan eta eraginkortasunez baliatzeko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak, aurrerago aipatuko ditugunak. Era berean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako

Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak batu egin zituen Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorra eta Europar Batasuneko zuzentarauen transposizio-arauak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari buruzkoak zirenak eta lege horren zenbait alderdi arautzen zituztenak. Xedapen horrek, zeina zenbaitetan aldatu baita, adierazten du bere manuetatik zein diren oinarritzakoak eta zein, berriz, Estatuaren eskumen eskusiboetan babestuta emandakoak; bestalde, esparru bat ezartzen du, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutua garatzeko oinarri gisa.

Barne-antolakuntzaren eremuan, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu zen, ekainaren 29ko 9/2007 Legearen bidez. Horrek mugarri bat ezarri zuen, eta, normala denez, kontuan hartzekoa da erregulazio berrian. Organismo autonomo horren helburua da definitzea zein izango diren Eusko Jaurlaritzaren politikak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa- eta babes-arloan, eta politika horiek planifikatu, bultzatu eta betearaztea. Erakunde autonomo horrek bere gain hartzen ditu, oro har, Eusko Jaurlaritzan kontsumo-arloko eskumenak zituen organoari zegozkion eskumen eta funtzio guztiak. Antolaketa-egitura berri horrek bide ematen du hobeto eta azkarrago erantzuteko gizartearen eskakizun gero eta handiagoei, kontsumo-harremanetan sortzen diren gatazkei buruzko aholkuak emateko eta gatazkek bideratzeko.

II

Politika sozial eta ekonomikoaren printzipio gidarietako bat da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babestea. Horrek eskatzen du esparru juridiko egoki bat izatea, segurtasuna, osasuna eta legezko interes ekonomikoak bermatzeko, arreta berezia jarrita informazioan eta hezikuntzan. Konstituzioaren 51. artikuluan xedatutakoaren arabera, hori egitea botere publiko guztien betebeharra da, hau da, Estatuarena, autonomia-erkidegoena eta toki-administrazioena.

«Kontsumo» gaia, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arau juridikoen multzo modura ulertuta, diziplina anitzekoa edo zeharkakoa da, eta jarduera administratiboko zenbait sektoreen bidez antolatzen da; besteak beste, osasun-antolamenduaren, industriaren, merkataritzaren eta garraioen bidez. Konstituzio Auzitegiak nabarmendu du zein zaila den eskumen hori zedarritzea, zeren kontsumitzaileen defentsa «hain da kontzeptu zabala eta inguru zehaztugabea», non «gaiaren ezaugarria baita, batez ere, diziplina anitzeko edukia izatea, zeinean hainbat gai biltzen baitira», eta sarritan gertatzen da eskumenak definitzen dituzten erregela bat baino gehiagotan jasotzea arau bera. Hain zuzen ere, kontsumoaren babesari buruzko erregulazioa lege zibiletan egon daiteke sartuta, edo merkataritza-legerian, zuzenbide prozesalean, produktu jakin batzuei (produktu farmazeutiko, lehergai eta abarrei) buruzko araubidean edo barne-merkataritzako araubidean. Horrez gain, barruan har ditzake, besteak beste, ekonomiaren plangintza orokorraren oinarriak eta koordinazioa, edo, eskubideak baliatzeari nahiz eginbeharrak betetzeari dagokienez, espainiar guztien berdintasuna bermatzen duten oinarritzako baldintzen erregulazioa.

Nolanahi ere, jurisprudentzia konstituzionalak eskumen-arau batzuk prestatu ditu, kontuan hartu beharrekoak. Alde batetik, Estatuaren esku uzten ditu kontratuen edukian eragiten duten lege-zehaztapenak, baita erantzukizun zibileko araubidea eta berme-araubidea ere; horretarako, salmenta osteko derrigorrezko zerbitzua, babes judizialaren araubidea eta legitimazio-arauak ezartzen ditu, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek irispidea izan dezaten auzitegietara, eta arbitrajearen eta abusuzko klausulen erregulazioa. Bestetik, legegintza-eremu autonomikoaren esku utzi ditu kontsumo-harremanen alderdi juridikoak eta administratiboak (bereziki, salmenta mota jakin batzuetan), abusuzko klausulen aurkako prebentzio-arauak eta merkatariairen izaera eta ahalmen juridikoari buruzko administrazio-alderdiez diharduten arauak, bai eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio-eskubidea ere; horri guztiari, aipatutako gaietan, Estatuko oinarrien garapena gehitu behar zaio.

III

Lege honek 163 artikulua, bi xedapen gehigarri, hiru xedapen iragankor, xedapen indargabe-tzaile bat eta azken xedapen bat ditu. Legea zazpi titulutan egituratzen da, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen erregulazio osoa eta sistematikoa jasotzen du, bai eta eskubide horiek sustatzeko eta bermatzeko jarduera administratiboena ere. Edukiaz, berritzailea den alde-tik, alderdi hauek azpimarra ditzakegu:

– Batetik, 17. artikuluan, kontsumo arduratsuaren printzipioa deklaratzeko, kontsumo-harrema-nak arrazionaltasun- eta jasangarritasun-irizpideetarantz bideratzeko. Zehazkiago, janaririk xahu ez dadin, 18. artikuluan bi neurri arautzen dira otordu-zerbitzuak ematen dituzten establezimendu-entarako, inongo kosturik gabe bezeroentzat: batetik, txorrotako ura eskaintzea kontsumitzeko; bestetik, kontsumitu ez diren elikagaiak eraman ahal izatea, aukera hori argi eta garbi eta ondo ikusteko moduan jakinarazita kartan edo menuan edo establezimenduan jarritako oharretan.

– Bestetik, 23.1 artikuluan jasotzen da mediku-zerbitzuek, hala Osakidetzakoek nola pribatuek, produktu bat erabiltzeak edo kontsumitzeak ekar ditzakeen arriskuak jakinarazi behar dituztela, baldin eta arriskuon berri badute ematen duten arreta dela-eta.

– Eta, horrez gain, 30. artikuluan, berriz, ondasunen edo zerbitzuen etxez etxeko salmenta debekatzen da, salbu eta interesdunek aurretik eta espresuki onartzen badute bisita. Enpresak egiaztatu beharko du bisita onartua izan dela.

– Kontratu-abusuen kontra babestuko da; horretarako, abusuzko klausulen eta praktiken zabal-kundea egingo da, eta informazioa emango haien edukiei eta ezaugarriei buruz, baita horrela jokatzeko duten enpresei buruz ere, baldin eta enpresek administrazio-zehapenik edo kontzeptu horren deklarazio judizialik jaso badute, 35.2 artikulua aurreikusitakoaren arabera.

– Ohiko etxebizitzetan interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen direnean –esaterako, ura, elektrizitatea, gasa, telefonoa edo Internet–, enpresak epe bat eman beharko dio erabiltzai-leari, prestazioa eten baino lehen, egoera zuzentzeko, betiere, 36. artikulua arabera.

– Enpresaburuek bezeroei arreta emateko eduki behar dituzten zerbitzuak arautzen dira, 37. artikuluan. Hala, posta-helbide bat eta helbide elektronikoa edo telefono-zenbaki geografikoa bat jarri beharko dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esku. Saltoki handien kasuan, langileek prestakuntza egiaztatua izan beharko dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babes-tearen arloan.

– Enpresa-jardunbide egokien kodeak bultzatzen dira, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari aukera ematen zaio parte har dezan kode horiek lantzen, 40. artikuluko baldintzetan.

– 42.3 eta 155. artikuluetan, aurreikusten da ezen kontsumo-arloko zehapen-ebazpenak era-baki dezakeela, halaber, betebeharra dagoela sortutako kalte-galerak ordaintzeko, eta zehaztu dezakeela zenbatekoa izango den kalte-ordaina, premiamendu bidez betearaziko dena.

– 49. artikulua beste betebeharrak ezartzen ditu. Izan ere, haren arabera, aurreikusten bada jolas-parke edo -espazioetan, autobideetan edo enpresek jendeari eskaintzen dizkioten beste zer-bitzu edo jarduera batean mantentze- edo konponketa-lanak egon daitezkeela, pertsona asko egon daitezkeela, baldintza meteorologikoa kaskarrak egon daitezkeela edo jarduera garatzean era-gin dezaketen bestelako gorabeherak gerta daitezkeela, horren guztiaren berri eman beharko dietela kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, kontuan izan dezaten informazio hori ezer kontratatu baino lehen.

– 50. artikulua ezartzen du ezen, zerbitzu teknikoak, etxeko laguntza-zerbitzuak, konponketa-zerbitzuak edo antzeko beste batzuk linean eskaintzen direnean, eskatu behar dela kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argi eta garbi adierazteko zein den kontratatuko duten enpresa eta zer erantzukizun duten eskaintzaileek kontratazio horretan.

– 52. artikulua aurreikusten duenez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak erreklamazioen eta haien zergatien zabalkundea egin ahal izango du, baita ukitutako enpresena eta sektoreena ere, baldin eta hori egitea komenigarria bada kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna edo interes ekonomikoak eta sozialak bermatzeko edo haien informazio-eskubidea bermatzeko.

– III. tituluko VII. kapituluan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten erregulazio osoa eta sistematikoa jasotzen da, eta ezartzen da zein diren elkarteon jarduera-irizpideak, zer independentzia- eta gardentasun-eskakizun eska daitekeen izendapen hori erabiltzeko eta zer betekizun bete behar diren ordezkari- elkarre izan daitezen.

– Legearen IV. tituluan, apustu argia egiten da gatazkak ebazteko sistema alternatiboak sustatzeko, bitartekaritza arautuaren bidez: Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua agintari eskuduntzat jotzen da kontsumo-arloko gatazken ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko Euskal Autonomia Erkidegoan, eta aipatzen da ezen, arau orokor modura, arbitrajera atxikita egon behar dela sektore publikoan eta kontratazio publikoaren eremuan, eta hori baloratu egingo dela hala kalitate-sariak nola laguntzak edo dirulaguntzak emateko orduan.

– V. tituluan, zerbitzuak eta ondasunak zaintzeko eta kontrolatzeko jarduera administratiboan erregulazio osoa eta sistematikoa sartzen da, orokorra dena –eta ez bakarrik zehapen-prozeduraren eremukoa–, honako hauek arautzeko, besteak beste: arrisku-kasuetan hartu beharreko behin-behineko neurriak, laginak hartzea –proba-erosketak barne– eta analisiak egitea, hori guztia bat etorritz Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean eta Europar Batasunaren araudian ezarritakoarekin.

– Kontsumo-ikuskaritzaren erregulazioa jorratzean, 118.2 artikuluan, baimena ematen zaio ikuskatzaileari bere burua ez identifikatzeko, baldin eta, identifikatuz gero, baliteke ez lortzea ikuskapenaren helburua edo ikuskapena identifikazioarekin bateraezinak diren inguruneetan egiten bada. Berariaz aurreikusten da, 122.h) artikuluan, laginak hartzea eta ezkutuko identitatepean probako erosketak egitea, ukitutako araudia betetzen dela egiaztatzeko beharrezkoa denean. Aurreikuspen horien osagarri modura, bestalde, 118.2 artikuluan azaltzen da ezen, norbere burua identifikatzeko betebeharririk ez dagoenean, ikuskapenak egin daitezkeela jardueren xede den pertsona bertan izan gabe. Hori guztia, bat etorritz Europar Batasunaren azken arauetan bildutako irizpideekin.

– Bestalde, 135. eta 142. bitarteko artikuluetan, arau-hausteen katalogo luze bat zehatzeko ahalaren erregulazioa sartzen da, egungo arau-esparrura egokitua; era berean, aukera ematen da argitara emateko, ezer zehatu gabe, azken hiru urteetan egindako arau-hausteen zerrenda laburra, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek arau-hausteen berri izan dezaten eta jokabide ez-zilegi gehiagorik izan ez dadin, 154. artikulua ezartzen duenaren arabera.

IV

Udal-eskumenei dagokienez, erregulazio berriak ez du berritu nahi orain artean indarrean izan den legeriaren babesean egokiro ibili den diseinua. Hala, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 17.1.11) artikulua ezartzen duenetik abiatzen da, zeinaren arabera udalek eskumen propioak betearazi ahal izango baitituzte kontsumitzaileak eta erabiltzaileak

defendatu eta babesteko antolaketa- eta kudeaketa-eremu materialean. Esparru horretan, lege honek udalei esleitzen die beren lurralde-eremuko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko eginkizuna. Zehazki, ezartzen du ezen, ikuskatzaileak badute, ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko funtzioak egikaritu ahal izango dituztela, baita zehatzeko ahala ere, 134.d) artikuluan ezarritako moduan; betiere, enpresa eta establezimenduen egoitza udalerrian badago eta eremu horretan hausten bada araua. Aipatutako manu horrek mugatu egiten du udalen zehatzeko eskumena, gehienez ere 50.000 euroko isunak jarri ahal izango baitituzte arau-hauste arinengatik eta astunengatik.

Bestalde, legeak udalei ere esleitzen dizkie kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak sustatzeko eta babesteko funtzioak, baita kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta pres-takuntza ematekoak, eta kekek, erreklamazioak eta salaketak izapidetzekoak ere. Eta, horretaz gain, ezartzen du kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa emateko udal-bulegoen bidez garatuko direla egiteko horiek, baldin eta udalek, norik bere burua antolatzeko ahala gauzatuz, halakorik badute. Halakoetan, informazio-bulegoek kekek, erreklamazioak eta salaketak izapidetu ahal izango dituzte, eta bitartekaritza-funtzioak bete, zeinak IV. tituluan arautzen baitira.

Azken finean, legelariak hautatutako aukerak bide ematen du udalerrien ikuspegiarekin osatzeko Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren jarduera, espezializatuagoa dena eta kontsumo-arloko politikaren ikuspegi orokorragoa duena, udalak hurbilago baitaude kontsumitzaileengandik eta erabiltzaileengandik. Era berean, bide ematen du, baldin eta administrazio-jardueren konkurrentzia badago, espezialitate, lankidetzak, koordinazio eta baterako ekintzako printzipioak aplikatzeko, lege honen 7. artikulua ezartzen duen moduan, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hobeto eta efikazia handiagoaz babesteko.

V

Legearen I. titulua xedapen orokorreari buruzkoa da, eta haren xedea eta aplikazio-esparrua lan-tzen ditu; kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko printzipio orokorra ezartzen du, eta testu arauemailean erabilitako definizio garrantzitsuenak jasotzen ditu.

II. tituluak bi kapitulu ditu, eta EAEko administrazio publikoen eskumenak azaltzen ditu. I. kapituluak adierazten du zer eskumen dituzten Eusko Jaurlaritzak eta haren sailek, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arloan. Era berean, administrazio-jardueren konkurrentziaren kasuan aplikatu beharreko printzipioak eta administrazioen arteko lankidetzak arautzen ditu.

II. kapituluak Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeari buruzkoa da, eta haren izaera, funtzioak, osaera eta funtzionamendua ezartzen ditu.

Legearen III. titulua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzkoa da; zortzi kapitulu ditu, ondoren aipatzen den edukia dutenak. I. kapituluak xedapen orokorreari buruzkoa da, eta zerrenda batean jasotzen ditu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak, hurrengo kapituluetan garatzen direnak; halaber ezartzen du zer eremutara edo egoeratarara bideratu behar den lehentasunez babes-jarduera. Era berean, printzipio batzuk jasotzen ditu: kontsumo-arloko eskubideen ukaezintasunaren printzipioa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko interpretazioa egiteko printzipioa, fede onaren eta posizio juridikoen orekaren printzipioa eta kontsumo arduratsuen printzipioa. Zehazki, bi neurri arautzen ditu elikagairik xahu ez dadin, lege honen berritasunak azaltzean aipatu ditugunak. Azaldutakoarekin koherente izanik, kapituluaren amaieran ezartzen da ezen kontsumoaren arloko jarduerak gauzatuko direla, betiere baldin eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren gain hartzen badituzte bertan azaltzen diren erantzukizunak.

II. kapituluak, bestalde, osasun- eta segurtasun-arriskuetatik babesteko eskubidea arautzen du. Ildo horretatik, segurtasun-eginbehar orokorra deklaritzen du, zeinaren arabera kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasunek eta zerbitzuek seguruak izan behar baitute, kontuan hartuz produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretua eta aplikatzekoa den gainerako araudia. Halaber, arriskuez informatzeko beharra ezartzen du; era berean, ezartzen du ezen, arestian adierazi bezala, mediku-zerbitzuek arriskuen berri eman behar dutela.

III. kapituluak, berriz, interes ekonomikoak eta sozialak babesteko eskubidea jorratzen du, lau ataletan. Lehenengo atalak arautzen du ondasunak, zerbitzuak eta jardunbide komertzialak ezarritakoarekin bat etortzeko eskubidea; orobat, ezartzen du zein den eskaintza komertzialen edukia, eta behartzen du jardunbide komertzialak zigortzera baldin eta ez badira zilegiak edo erasokorrek badira. Esanenez, etxez etxeko salmenta debekatzen du, aurretik txandarik hartu ez bada, eta deklaritzen du eskubidea dagoela idatziz jasotzeko zein diren ahoz egindako eskaintzen baldintzak, dena delako prestazioa eten aurretik.

Bigarren atala diskriminaziorik ezaren printzipioari eta kontratu-abusuen kontrako babesari buruzkoa da. Hala, atal horrek jasotzen du ezen, eskaintzailearen aukeren barruan, eskubidea dagoela diskriminaziorik gabe iristeko ondasunetara eta zerbitzuetara, eta debekatzen du prezioetan desberdintasunik ezartzea generoaren arabera. Era berean, ezartzen du prebentzioz jokatu behar dela kontratu-abusuen kontra, eta aurreikusten du –arestian aipatu bezala– ohiko etxebizitzan interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresek betebeharra dutela interesdunei epe bat emateko prestazioa eten baino lehenago.

Hirugarren atalak enpresetan bezeroei arreta emateko zerbitzuak arautzen ditu, eta ezartzen du, aipatu den bezala, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura posta-helbide bat jartzeko betebeharra, eta, era berean, helbide elektroniko bat edo doako telefono-zenbaki bat, zeinak geografikoa izan beharko baitu. Era berean, enpresariak egiten diren kexei eta erreklamazioei erantzuteko orduan arreta handia jartzea aldarrikatzen du, eta nahitaez bete beharreko gutxieneko arau batzuk ezartzen ditu. Azkenik, saltoki handien kasuan, zerbitzua arlo horretan prestakuntza egiaztatua duten langileek eman beharra ezartzen du, eta, era berean, etxebizitzetan interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak emateko, premiazko arretarako telefono bat jarri behar dela eskatzen du.

Laugarren atalak, azkenik, agintzen du jardunbide komertzial egokiak bultzatzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak sustatzeko eta merkatuaren erregulazioa hobetzeko tresna modura, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren esku jartzen du, eta udalen esku, hala badagokio, bidezko akzio judizialak gauzatzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideetarako eta interesetarako kaltegarriak diren jarduerak amaiazteko.

IV. kapituluan, ondasun eta zerbitzuen ondoriozko kalteak erreparatzeko eskubideari buruzkoan, jasotzen da lege honen alderdirik berrienetako bat, arestian adierazia, aukera ematen duena zehapen-ebazpenean bertan aditzera emateko zenbateko kalte-ordaina eman behar zaion kontsumitzaileari edo erabiltzaileari egiten zaizkion kalte-galerak direla-eta.

V. kapitulua, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek informazioa jasotzeko daukaten eskubideari buruzkoa, hiru ataletan dago egituratuta. Lehenengoak ezartzen du zein den ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazio-eskubidearen edukia, eta honako hauek arautzen ditu: ondasun eta zerbitzuen etiketetan eta aurkezpenean azaldu beharreko gutxieneko informazioa; sustapen-eskaintzetako publizitatea; prezioei buruzko informazioa eta bestelako informazioak. Haien artean nabarmentzen da, lehenago adierazi dugun bezala, zenbait jarduera edo zerbitzu garatzen dituzten enpresek jakinarazi behar dutela, ezer kontratatu aurretik, zer inguruabarrek eragin dezaketen jarduera edo

zerbitzu horien erabileran. Bigarren atala informazio-jarduera administratiboei buruzkoa da, eta jarduera motak zerrendatzen ditu; gero, aurreikusten du, batetik, zabalkundea egin ahal zaiela jartzen diren erreklamazioei, zeinak lehendik ere aipatu baitira, eta, bestetik, informazio-kanpaina espezifikoak egin daitezkeela. Hirugarren atalaren gaia, azkenik, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak dira, eta aurreikusten du nola sortu eta koordinatu bulegoak, eta zer funtzio duten.

VI. kapituluak kontsumo-arloko hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea arautzen du, eta ezartzen zer jarduera eta erantzukizun sustatu behar dituen Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak.

VII. kapitulua ordezkaritza-, partaidetza- eta kontsulta-eskubideari buruzkoa da; lau atal ditu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen erabateko erregulazioa eskaintzen dutenak. Lehenengo atalean, honako hauei buruzko xedapen orokorrak sartzen dira: asoziazionismoaren aitortpenari eta sustapenari buruzkoak; kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen kontzeptuaren definizioari buruzkoak, berariazko erregistroan inskribatzearekin lotuta; eta Euskadiko eremuan ordezkaritza duten elkarteen baldintzen ezarpenari buruzkoak, zeinei eremu horretan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak edo lausoak ordezkatzeko legitimazioa ematen baitzaie.

Bigarren atalean, ezartzen da zer independentzia- eta gardentasun-betekizun bete behar duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte guztiak izendapen hori erabili ahal izateko, eta xedatzen da betebeharra dutela urteko kontuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailutzeko.

Hirugarren atalak arautzen du zein diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen funtzioak eta eskubideak, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen eta enpresaburu-antolakundeen arteko lankidetzak.

Azkenik, laugarren atalak Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteen Erregistroa arautzen du, eta aurreikusten du gutxienez bost urtez baja emango zaiela elkarteei, baldin eta aginduzko baldintzak betetzen ez badituzte edo jarduera debekatuak egingen badituzte, edo, doluz edo zabarkeriaz, informazio okerra zabaltzen badute, informazio horren ondorioz hirugarrenei kalteak edo galerak eragiten bazaizkie. Izen-ematearen bajak bi eta bost urte bitarteko iraupena izango du, urtebeteko epean berezko jarduerak egin izana egiaztatu ezin duten elkarteen kasuan.

VIII. kapituluak arautzen du zein diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak, oinarri hartuta zer printzipiok inspiratu zuten azaroaren 24ko 10/1982 Legea, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoa, eta otsailaren 9ko 2/2012 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea aldatzekoa. Izan ere, ulertzen da ezen, Administrazio publikoan sartuta ez dauden pertsona partikularrek hizkuntza ofizialak erabiltzeari dagokionez, hobe dela sustatze- eta bultzatze-neurriak xedatzea, herritarrei hizkuntza koofizialeko edozein erabiltzen errazteko aukera indartzeko ibiltzen diren eremu guztietan.

Horregatik, kontsumitzaile eta erabiltzaile guztiak aukeratzen duten hizkuntza ofizialean hitz egiteko duten eskubidearen konfiguraziotik abiatuta, legeak erantzun desberdinak ematen ditu, haiek erakunde publikoekin edo sektore pribatuarekin duten harremanaren arabera. Lehendabizikoei dagokionez, lehenago indarrean zegoen bide beretik jarraitzen du legeak, eta egokitzen jotzen du dokumentu eta elementu batzuk euskaraz edo gaztelaniaz edo hizkuntza horietan bietan jartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura. Era berean, jasotzen du pertsona horiek eskubidea dutela nahi duten hizkuntza erabiltzeko, hau da, pertsona horiek eskubidea dutela aukeratzeko zer hizkuntza ofizialean erantzun behar dieten erakunde publikoek.

Horrekin batera, interes orokorreko oinarritzko zerbitzuetako sektoreetako enpresek eta sal-toki handiek hizkuntza ofizialetan eman behar dituzten dokumentuei eta beste elementu batzuei buruzko zenbait betebeharrak baino ez du ezartzen sektore pribatuaren antolamenduak. Hori gauzatzeko, urtebeteko epea ematen du lehen xedapen gehigarriak.

Planteamendu horrekin bat etorriz, gai horretan eskumenak dituzten administrazio publikoei dei egiten die legeak, sustapen- eta bultzatze-neurriak eta -programak antola ditzaten koordinaturik, legeak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien hizkuntza-eskubideak eraginkortasunez gauzaten aurrera egin ahal izateko. Eraginkortasun horren jakinaren gainean egotea errazteko, bigarren xedapen gehigarriak galde-sortak borondatez eta aldizka betetzea aurreikusten du.

IV. tituluak, zeina kontsumo-gatazkak ebazteko eremuan egin beharreko administrazio-jardueri buruzkoa baita, oinarritzat hartzen du indarrean den arautegia, batez ere honako hauek osatua: auzi zibil eta merkataritzakoetako bitartekaritzari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legeak eta azaroaren 2ko 7/2017 Legeak, zeinaren bidez Espainiako antolamendu juridikoan sartzen baita Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko gatazken ebazpen alternatiboari buruzkoa. Titulua lau kapitulutan banatzen da:

I. kapituluan, zeina xedapen orokorrei buruzkoa baita, ezartzen da Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak betebeharrak duela behar beste jarduera egiteko, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eta enpresek sistema alternatiboak eduki ditzaten gatazkak ebazteko.

II. kapituluan, kexak, erreklamazioak eta salaketak arautzen dira, bai eta kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura egon beharreko erreklamazio-orriak ere; haiei dagokienez, baliabide elektronikokoak erabiltzea aurreikusten da.

III. kapituluan, bitartekaritza arautzen da, eta ezartzen da zein diren jarduera-irizpideak eta prozedura. Era berean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua agintari eskuduntzat jotzen da kontsumo-arloko gatazken ebazpen alternatiborako entitateak egiaztatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-eremuan.

Azkenik, IV. kapituluan, arbitrajea azaltzen da, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari gomendatzen zaio kontsumoko arbitraje-sistema era dezala, udalekin koordinatuta eta Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bidez. Berritasun modura –dagoeneko aipatua–, arbitrajera atxikitzeko betebeharrak ezartzen zaie hala sektore publikoari nola EAeko administrazio publikoekin kontratua egiten duten enpresei; horrez gainera, arbitrajera atxikita egotea baloratuko da kalitaterako sariak eta laguntzak nahiz dirulaguntzak emateko orduan.

V. tituluak zaintza- eta kontrol-jardura administratiboak arautzen ditu, hiru kapitulutan. I. kapitulua neurri orokorrei buruzkoa da; jarduteko printzipioak ezartzen ditu, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Erakundeari ahalmenak esleitzen dizkio ondasunak eta zerbitzuak kontrolatzeko eta zaintzeko. Ahalmen horiek, berriz, ikuskatzaileak dituzten udaletan ere aplikatu ahal izango dira.

II. kapituluan, lehen aldiz arautzen da, espresuki eta oro har –eta ez bakarrik zehapen-prozeduraren eremuan, aurretik esan bezala–, zer behin-behineko neurri har daitekeen arriskurik egonez gero, proportzionaltasun-printzipioaren arabera eta ezarritako prozedurari jarraituz.

Era berean, III. kapituluak jardura guztientzako izaera orokor berberarekin lantzen ditu lagin-hartzea, proba-erosketak (urruneko salmentetakoak barne) eta analisi-egiteak, eta aurreikusten du nork izango duen eragiketa horien ondoriozko gastuen erantzukizuna eta zer kasu gerta daitezkeen.

VI. tituluak kontsumo-ikuskaritza arautzen du. Berria denez, nabarmendu behar da ezen, lehenago esan den bezala, aurreikuspen berriazko batek baimena ematen diola ikuskatzaileari bere burua ez identifikatzeko, baldin eta, identifikatuz gero, ikuskapenaren helburua lortzea zapuztu

badaiteke. Era berean, kontu hauek guztiak arautzen dira: jarduera-eremua, -irizpideak eta -printzipioak, eginbeharrak, agintaritza-izaera, ikuskatzailearen funtzioak eta ahalmenak, ikuskatuen betebeharrak, lankidetzaren eginberrak, jarduera-modalitateak eta jarduerok dokumentatu beharra.

Azkenik, legearen VII. tituluak zehatze-ahala arautzen du, sei kapitulutan. I. kapitulua xedapen orokorreari buruzkoa da, eta ezartzen du zein den aplikazio-eremua eta zer baliozkotasun duten zehatzeko eskumena duten administrazioek eta organoek onartutako dokumentuek.

II. kapituluak arau-hausteen tipifikazio zabala jasotzen du, indarrean den arau-egoera kontuan hartuta, eta hauek guztiak bereizten ditu: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko arau-hausteak; aldatu, aizundu, iruzur egin eta engainatzearen ondoriozko arau-hausteak; ondasunen eta zerbitzuen informazio-emate, merkaturatze, eta salmenta- eta hornidura-baldintzen arloko arau-hausteak; kontratu aurreko informazioaren arloko arau-hausteak; kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen arloko arau-hausteak; bermeen eta saldo osteko zerbitzuaren arloetako arau-hausteak; zaintza-, kontrol- eta ikuskaritza-arloko arau-hausteak, eta beste arau-hauste batzuk.

III. kapituluan, arau-hausteen kalifikazioa arautzen da, abiapuntutzat hartuta ezen, irizpide orokor modura, arau-hausteak arinak direla, salbu eta ezarritako inguruabar baten edo gehiagoren konkurrentzia badago. Irizpide espezifiko modura, astuntzat edo oso astuntzat kalifikatzen dira espresuki adierazten diren ez-betetzeak, honako hauei dagozkienak: establezimendutik kanpo edo urrunetik egiten den kontratazio-araubidea; ez eskaintzea gatazken ebazpen alternatiboari buruzko informazio jakin bat; bigarren aldiz edo gehiagotan errekeritu eta gero uko egitea espresuki eskatutako datuak edo informazioak emateari, eta aurreko bi urteetan beste arau-hauste bat egin izana.

IV. kapituluak hiru atal ditu, eta zehapen nagusiak eta osagarriak eta horien mailaketa arautzen ditu, ezartzen dituen inguruabarren arabera. Berritasun modura, berriro adierazi behar da aukera ematen dela argitara emateko –zehapentzat jo barik– zer arau-hauste egin den; bestetik, aukera ematen da zehapen-ebazpenean bertan aurreikusteko zer kalte-ordain eman kaltetuari kalte-galerengatik. Titulua amaitzeko, V. kapitulua dago, erantzukizunari buruzkoa, eta VI.a, preskribatzeari eta iraungitzeari buruzkoa.

Azkenik, lehenengo eta bigarren xedapen iragankorrek indarrean mantentzen dituzte egungo dekretuak, ezartzen dutenak, hurrenez hurren, zein diren kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarrekin betekizunak eta nola arautzen diren erreklamazio-orriak, harik eta erregelamenduz garatu arte lege honetan arlo horiek jasotzen dituzten manuak. Hirugarren xedapen iragankorrek bi urteko epea ezartzen du ondasunak edo zerbitzuak ematen dituzten makina automatikoak egokitzeke, 25.3 artikuluan jasotako betebeharra betetze aldera. Xedapen indargabetzaileak indarrak gabe uzten du hala Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legea nola Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua, Legearen barruan sartzen ez diren edukietan. Azken xedapenak, azkenik, agintzen du lege hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera sartuko dela indarrean.

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 Erkidegoko lurralde-eremuan.

2.– Legen honen aplikazio-eremutik kanpo geratzen dira administrazio publikoen edo sektore publikoko erakundeen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arteko harremanak, baldin eta, harreman horietan, kontraprestaziorik gabeko zerbitzu publikoak egiten badira edo kontraprestazioa zerga bidezkoa bada.

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

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzera eta babestera zuzenduko da Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoen eta bereziki Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren jarduna.

3. artikulua.– Definizioak.

Hona, lege honen ondorioetarako, zenbait definizio:

a) Arrakala digitala: gizarte-taldeek arteko desberdintasunak informazio eta komunikazio teknologien (IKT) irismenari, erabilerari edo eraginari dagozkenez. Talde horiek irizpide sozioekonomiko eta geografikoek, genero- eta adin-irizpideek eta aniztasun funtzionaleko irizpideek zehazten dituzte.

b) Jardunbide egokien kodea: arau-multzoa, borondatez betetzekoa, enpresen autorregulazioaren esparrukoa, zeinaren bidez definitzen den nola jokatu behar duten enpresaburuek jardunbide komertzial edo sektore ekonomiko jakin batzuetan, baldin eta konpromisoa hartzen badute arau-multzo hori betetzeko. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazioa, babesa eta defentsa areagotzea du helburu.

c) Kontsumo arduratsua: Kontsumo arduratsutzat hartzen da neurritz eta gogoeta eginez egiten dena, eta irizpide ekonomiko, sozial, laboral eta ingurumeneko arabera erabakiak askatasunez, kontzienteki eta informatuta hartzean oinarritzen dena.

d) Salaketa: kontsumo-harreman batean izandako gertakari jakin batzuk Administrazioari jakinaraztea, arau-hauste administratiboak izan daitezkeelakoan. Salaketan adierazi behar da nor den salatzailea, zein datatan izan ziren gertakariak, eta, posible baldin bada, nortzuk diren ustezko erantzuleak.

e) Kalitate-bereizgarria: kanpoko edo ageriko ikurra, administrazio publikoek eta legez egiaztatutako organismoek enpresaburuei eman ahal dietena, jardunbide egokien kodeetara atxiki direlako, edo berme-markak dituzten ondasunei eta zerbitzuei.

f) Saltokiak: instalazio higiezinak, txikizkako salmenta egiteko edo lanbide edo ogibide batean modu iraunkorrean jarduteko erabiltzen direnak, edo enpresaburuak bere jarduera egiteko erabili ohi dituen instalazio mugikorak.

g) Kexa: kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako adierazpena, kontsumo-harreman batean jaso duen ondasun edo zerbitzu batekin ez dagoela ados azaltzeko, bestelako asmorik gauzatu gabe.

h) Kontsumo-bitartekaritza: prozedura bat da, zeinaren bidez hirugarren pertsona inpartzial, neutral eta aditu bat ahalegintzen baita laguntzen kontsumo-harreman bateko alderdiek bientzako akordio gogobetegarria lor dezaten beren kabuz.

i) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak: pertsona fisikoak dira, merkataritza- edo enpresa-jarduerarekin, ofizioarekin edo lanbidearekin loturarik ez duen helburu bat lortzeko dihardutenak.

Nolanahi ere, pertsona fisikoek kontsumitzaile edo erabiltzaile dihardutela joko da, kontrakorik frogatu ezean.

Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak izango dira, era berean, pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak, baldin eta irabazi-asmorik gabe ari badira merkataritza- edo enpresa-jarduera batetik kanpo.

j) Kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberak: beren ezaugarriengatik, banaka edo taldeka, kontsumo-harreman zehatzei dagokienez, egoera berezian dauden pertsona fisikoak, zehazkiago, mendekotasunekoan, defentsarik gabekoan edo babesik gabekoan, egoera hori lurraldekoa, sektorekoa edo aldi baterakoa izanda ere, eta betiere egoera horrek eragozten badie berdintasun-baldintzetan baliatzea kontsumitzaile edo erabiltzaile gisa dituzten eskubideak.

Artikulu honetan adierazitakoa kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudi sektorialari kalterik egin gabe aplikatuko da.

k) Enpresaburua: pertsona fisiko edo juridikoa, hala pribatua nola publikoa, zuzenean diharduena, edo beste pertsona baten bidez bere izenean edo haren jarraibideak betez, merkataritza- edo enpresa-jarduerari edo ofiziori edo lanbideari lotutako helburuak lortzeko.

l) Ekoizlea (pertsona edo entitatea): ondasunak fabrikatzen edo zerbitzuak ematen dituena edo haren bitartekaria, edo Europar Batasunaren lurraldean ondasunak eta zerbitzuak inportatzen dituena, baita bere burua ekoizletzat aurkezten duen edonor ere, bere izena, marka edo ikur bereizgarria adierazi duelako zerbitzuan edo ondasunean (ondasunaren ontzian, bilgarrian edo hura babesteko eta aurkezteko elementuetan).

m) Hornitzailea edo banatzailea (pertsona edo entitatea): merkatuan ondasunak hornitzen edo banatzen dituen enpresaburua, txikizkariak barne, alde batera utzita zer titulu edo kontraturen ondorioz banatzen dituen ondasunok.

n) Jarduera komertziala: ondasun edo zerbitzuak –higiezinak barne– sustatu, saldu edo hornitzearekin zuzenean lotutako egintza, ez-egite, jokabide, adierazpen edo komunikazio komertzial guztiak, publizitatea eta merkaturatzea barne, berdin delarik eragiketa komertzialaren aurretik, tartean edo ostean gauzatzen diren.

Kontratu-harremanak ez dira joko jarduera komertzialtzat.

o) Prezioa: ondasun bat lortzeko edo zerbitzu baten prestazioa eskuratzeko kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, diruz edo beste modu batez, eman beharreko kontraprestazioa, alde batera utzita zer izenez aurkezten den: puntuak, kanona, matrikula edo antzekoak.

p) Erreklamazioa: kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako adierazpena, zeinaren bidez Administrazioari jakinarazten baitio ez dagoela ados kontsumo-harremanean lortu duen ondasun edo zerbitzu batekin. Halaber, horrekin batera eskatzen du prestazioa behar bezala bete dadila edo hura ordeztu dadila, eta, hala dagokionean, eman dakiola kalte-galeren ordaina.

q) Kontsumo-harremana: kontsumitzaile edo erabiltzaile baten eta enpresaburu baten artean sortzen den harreman juridikoa, barnean hartzen dituena ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa, ondasunen eta zerbitzuen eskaintzak, sustapenak, publizitatea, merkaturatzea, erabilera, salmenta eta hornidura, digitalak direnak barne, baita alderdi horietatik datozen betebeharrak guztiak ere.

r) Gatazken ebazpen alternatiboa: jurisdikzio-izaerarik gabeko edozein prozedura, kontsumo-harremanetan sortzen diren desadostasunak amaitzen laguntzen duena.

s) Arriskua: zer probabilitate dagoen produktu, ondasun edo zerbitzuren baten erabilerak, kontsumoak edo presentziak kalterik edo galerarik eragiteko kontsumitzaileen osasunari, segurtasunari edo interes ekonomikoei.

t) Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak: ura, gasa eta elektrizitatea hornitzeko zerbitzuak, telefonia-, finantza- eta aseguru-zerbitzuak, posta-zerbitzuak, aireko, trenbideko eta errepedeko garraioa, osasunaren babesa, saneamendua eta hondakinak, eta lege ezartzen direnak.

u) Oinarrizko zerbitzuen enpresa: herritarrentzat eta enpresentzat oinarrizkoak diren zerbitzuak ematen dituztenak, hala nola, ura, energia, telefonia edo aseguruak.

II. TITULUA

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ESKUMENAK

I. KAPITULUA

ADMINISTRAZIOEN ESKUMENAK

4. artikulua.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eskumenak.

1.– Eusko Jaurlaritzak eskumen hauek ditu:

a) Diseinatzea zer plangintza orokor egin bere lurralde-eremuko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko politika egiteko, eta sailen arteko jarduera-planak sustatzea horretarako.

b) Lege hau garatu eta betetzeko erregelamenduak onartzea.

c) Alor honetan zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

2.– Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen sailari dagokio lege honetan aurreikusitako funtzioak garatzea, eta, bereziki, honako jarduketak hauek, gutxienez:

a) Ondasun eta produktuen merkaturik ikuskatzea eta kontrolatzea, eta kontsumitzaileak arrisku mota bakoitzetik babesteko administrazio-neurri egokiak hartzea.

b) Kontsumo-gatazkak auzibidetik kanpo ebazteko sistemak sustatzea eta garatzea.

c) Kontsumoko asoziazionismoa sustatzea.

d) Zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

e) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko Zuzendaritzak emandako egintza administrazioen kontra jarritako gorako errekursoak ebaztea.

3.– Lege honen arabera Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari dagozkion eskumenak gorabehera, Eusko Jaurlaritzan osasun-, etxebizitza-, nekazaritza- eta elikadura-, ingurumen- eta turismo-arloko eta beste arlo espezifiko batzuetako eskumenak dituzten sailek beteko dituzte araudi sektorial aplikagarriak espresuki esleitzen dizkien funtzioak, espezialitate-printzipioari jarraikiz.

5. artikulua.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eskumenak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak beteko ditu kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko funtzioak, lege honek espresuki beste organo edo administrazio batzuei esleitzen ez

dizkienak; bereziki gauzatuko ditu 9/2007 Legearen 4. artikulua ezartzen dituenak. 9/2007 Legeak, ekainaren 29koak, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu zuen.

6. artikulua.– Udalen eskumenak.

1.– Udalek zaindu behar dute kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu eta defendatzen direla beren lurralde-eremuan, kontuan hartuta zer irismen eta eduki esleitzen dien lege honek eta aplikagarriak diren gainerako arau juridikoek. Hori guztia, Administrazioaren kudeaketa deszentralizatzeko eta biztanleengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorriz.

2.– Ikuskatzaileak badituzte, udalek funtzio hauek bete ahal izango dituzte:

a) Lege honen V. tituluaren aurrekusten diren neurriak hartzea, ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko.

b) Arloko zehatze-ahala gauzatzea, lege honen 134.d) artikuluan adierazten den moduan, helbidea udalerrian daukan enpresaburuak edo udalerrian dagoen establezimenduak egin badu arau-haustea.

3.– Era berean, udalei funtzio hauek dagozkie:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak sustatzea eta laguntzea beren lurralde-eremuan.

b) Informazio- eta prestakuntza-jarduerak gauzatzea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta salaketak jasotzea, edo haiek ordezkatzeko dituzten elkartenak, halakoak jartzeko zilegitasuna dutenean.

4.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoen bidez garatuko dira aurreko apartatuan adierazitako funtzioak, baldin eta udalek, nork bere burua antolatzen ahala gauzatuz, halakorik badute.

Halakoetan, bulego horiek kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetu ahal izango dituzte, eta bitartekaritza-funtzioak bete, lege honen IV. tituluaren xedatzen denarekin bat.

7. artikulua.– Administrazio-jardueren konkurrentzia.

1.– Administrazio batzuen konkurrentzia gertatzen denean, espezialitate, subsidiarioritasun, lankidetzaren, koordinazio eta baterako ekintzako printzipioen arabera jardungo da, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak efikaziaz babesten direla bermatzeko.

2.– Disfuntziorik egon ez dadin, kontsumo-arloko zehatze-ahalaz baliatzen diren udalek horren berri emango diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari. Era berean, zehapen-espedienteak hasteko aginduak eta zehapen-ebazpenak igorriko dizkiote, administrazio-bidean behin betikoak direnean.

3.– Arau-haustearen izaerari eta larritasunari begiratuta, arau-hausteak gainditzeko badu udalek ezar dezaketen isunaren gehieneko zenbatekoa, udalek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari igorri beharko dizkiote egindako jarduerak, eta Kontsumobideak, era berean, haiei jakinaraziko die zer jarduera gauzatu dituen esku hartu duenean.

8. artikulua.– Administrazio-lankidetzaren.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek, nork bere eskumen-eremuan, sustatuko dute kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babes-maila handia izatea, eta lankidetzaren eta

elkarlan-printzipioak beteko dituzte beren jardueretan, administrazioen arteko harremani buruzko arau orokorren arabera.

2.– Eusko Jaurlaritzak lankidetzahitzarmenak ezarri ahal izango ditu Estatuko Administrazioarekin, autonomia-erkidegoekin eta Europako eskualdeekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes-maila hobetzeko.

3.– Era berean, Eusko Jaurlaritzak eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak neurriak adostu ahal izango dituzte beste administrazio batzuekin, giza baliabideen eta baliabide materialen erabilera optimizatzeko eta eraginkortasunez eta efikaziaz kontrolatzeko ea betetzen diren kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauak.

4.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eskatuz gero, udalek eta foru-aldundiek informazio eguneratua emango diote beren lurralde-eremuko enpresa eta saltokien titulartasunari eta kokapenari buruz.

II. KAPITULUA

EUSKADIKO KONTSUMOKO KONTSULTA-BATZORDEA

9. artikulua.– Organoaren izaera.

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dago; aholkularitza- eta partaidetza-organoa da, eta helburutzat dauka lankidetzaren eta koordinazioaren sustatzea kontsumo-arloko gizarte-eragileen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko eskumena duten administrazio publikoen artean.

10. artikulua.– Funtzioak.

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak funtzio hauek ditu:

a) Egiten zaizkion kontsultei erantzutea, ez bakarrik lege honen garapenean sortzen diren xedapen orokorrak garatzeko prozeduran, baita, oro har, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesetan eragina duten gaiak arautzen diren gainerako kasu guztietan ere.

b) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ordezkariak izan behar dituzten autonomia-erkidegoko kide anitzeko organoetan, organismoetan eta erakunde publiko edo pribatuetan zein kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartek parte hartu behar duten proposatzea, 62. artikuluan sartutako artetik.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko interesgarritzat jotako proposamen guztiak egitea, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari aholku ematea.

d) Administrazio publiko eskudunei informazioa eskatzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esparruan interes orokorra edo sektoriala duten gaiei buruz.

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

f) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari proposatzea azterlan espezifikoak egin ditzala kontsumoari, merkatuei eta produktu- eta zerbitzu-hornidurari buruz.

11. artikulua.– Osaera eta funtzionamendua.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria izango da Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeko burua, eta kideak izango dira, berriz, interes sozial, profesional eta

ekonomikoen ordezkariak, kontsumo-sektorearen gaineko eskumenak dituzten administrazio publikoetako ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak. Batzordea osatzerakoan, sustatuko da bertan izendatutako ordezkariak euskara zein gaztelania jakitea, bi hizkuntzetan hitz egitea izan dezaten.

2.– Erregelamendu bidez garatuko da haren osaera eta funtzionamendu-araubidea.

III. TITULUA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

12. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

a) Osasun- eta segurtasun-arriskuez babestua izateko eskubidea, hura osotasun gisa hartuta eta, beraz, ingurumena kaltetu dezaketen arriskuak barne hartuta.

b) Beren interes ekonomikoak eta sozialak babesteko eskubidea; bereziki, jarduera komertzial desleialen kontra eta kontratuen abusuzko klausulen kontra babesteko eskubidea.

c) Ondasunak eta zerbitzuak erosteagatik edo erabiltzeagatik nozitzen dituzten kalteengatik ordaina jasotzeko eskubidea.

d) Ondasun eta zerbitzuen gaineko informazio zuzena eta heziketa eta dibulgazioa, horien erabilera, kontsumo eta gozamen egokiaren gaineko ezagutza ahalbidetzeko, eta haien interesetarako erabaki onenak hartzea.

e) Hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea, kontsumitzaile eta erabiltzaile diren aldetik eragin diezaieketen gaiei buruzkoa, kontsumo arduratsuen printzipioa aintzat hartuta.

f) Kontsultan entzunak izateko eskubidea, zuzenean eragiten dieten xedapen orokorrek egiteko prozeduran parte hartzeko eskubidea, eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek legearen arabera eratutako elkarten, taldeen, federazioen edo konfederazioen bidez beren interesak ordezkatuta izateko eskubidea.

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

2.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak administrazio-babesa emango die kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, lege honen IV. eta V. tituluetan xedatutakoaren arabera; batez ere, kontsumo-harremanak kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberei eragiten dienean.

13. artikulua.– Babes berezia behar duten eskubideak.

1.– Botere publikoen jardueren lehentasuna izango da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babestea egoera hauetan:

a) Erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunekin edo zerbitzuekin harreman zuzena dutenean.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberei eragiten dietenean.

2.– Helburu hori betetzeko, alderdi hauek aztertuko dira batez ere:

- a) Adingabekoei zuzendutako ondasunen egokitasuna.
- b) Adinekoen premia berariazkoak.
- c) Desgaitasuna duten pertsonak kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa gizarteratzea.
- d) Produktuen etiketak, informazioa, publizitatea, osagaiak eta kalitatea.
- e) Etxeko aparatuen eta instalazioen segurtasuna.

f) Nolakoak diren kontsumo-harremanak telefoniako eta Interneteko zerbitzuekin eta komunikazio elektronikoko beste zerbitzu batzuekin egindako gainerako kontratuetan, baita urrunetik eta saltokitik kanpo egindako kontratuetan eta kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egindako finantzaketari lotuak.

14. artikulua.– Eskubideei uko ezin egitea.

1.– Estatuko oinarrizko arauak xedatutakoaren arabera, deuseza izango da alde aurretik uko egitea lege honek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien eskubideak baliatzeari. Era berean, deusezak izango dira legeari iruzur egiten dioten egintzak, Kode Zibilaren 6. artikulua ezartzen duenaren arabera.

2.– Eskubide bat eskuratu ondoren uko egiten bazaio, hori alegatzen duenari eskatu ahal izango zaio egiazta dezala eskubidea aitortu zaiola eta askatasunez egin diola uko. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek uko egin izanak ez du eraginik izango antzeko egoeraren batean dauden beste pertsona batzuegan.

15. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko interpretazioa.

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

2.– Publizitateak, komunikazio komertzialek, eskaintzek, jarduerak eta klausulek dudarik edo interpretazio desberdinek eraginez gero kontsumo-harremanetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen alde erabakiko dira.

3.– Konkurrenteak badira lege hau eta Euskal Autonomia Erkidegoko beste xedapen propio bat, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei onuragarrien zaien baldintzaren printzipioa aplikatuko da gatazkak ebazteko orduan.

16. artikulua.– Fede ona eta jarrera juridikoen oreka.

Kontsumo-harremanetan, fede onaren eta alderdien jarrera juridikoen oreka bidezkoaren printzipioak sustatuko dira, eta galarazita egongo da jarduera komertzial desleial edo abusuzkorik egitea eta abusuzko klausularik sartzea kontratuetan.

17. artikulua.– Kontsumo arduratsuaren printzipioa.

1.– Jarduera publikoek lagundu beharko dute kontsumo-harremanek irizpide arrazionalak eta jasangarriak bete ditzaten, eta harreman horien ondoriozko kontsumoa neurritsua, informatua, hausnartua eta kontzientea izan dadin, kontuan hartuta ingurumenaren zaintza, bizi-kalitatea, kultura-berezitasunak, familien zorpetzea, emakumeen eta gizonen berdintasunaren helburua, onargarri diren arriskuak eta gainerako faktoreak, garapen sozioekonomiko indibidual eta kolektibo arduratsua eragiten baitute.

2.– Bereziki, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du bidezko merkataritzako ondasunak kontsumitzea, hurbilekoak (0 km-koak), sasoian sasoikoak eta plastikozko materialen eta erabilera bakarreko ontzi eta bildukien inpaktua murrizten laguntzen dutenak eta material berrerabilgarriak edo birziklagarriak erabiltzen dituztenak.

18. artikulua.– Elikagairik ez xahutzea.

1.– Elikagairik ez xahutzeko, otordu-zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek txorrotako ura eman beharko diete bezeroei kontsumitzeko, inolako kostu ekonomikorik gabe.

2.– Establezimendu horiek bezeroei jakinarazi beharko diete, modu argi eta ikusgarrian, kartan edo menuan, edo establezimenduan jarritako oharren bidez edo ahoz, etxera eraman ditzaketela kontsumitu ez dituzten janariak.

Horretarako, janariak eramateko ontzi egokiak erabili ahal izango dira, edo kontsumitzaileek beraien horretarako eramaten dituztenak.

19. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erantzukizuna.

Kontsumo-arloko jardueren xede izango da, halaber, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beren gain hartzea beren ardurak, eta honako hauek bereziki:

a) Beren eskubideak exijitzea eta onartzea, kontsumo-harremanak egiaztatzen dituzten fakturak eta bestelako dokumentuak eskatuta.

b) Ez erostea ondasunik edo ez erabiltzea zerbitzurik, irregulartasunez edo legez kanpo ekoitzi edo merkaturatu badira.

c) Egokiro erabiltzea eskuratzen dituzten ondasunak eta zerbitzuak, eta haiei buruz ematen zaizkien jarraibideak eta oharra kontuan hartuz.

d) Arriskurik badago kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunerako eta segurtasunerako eta haien eskubideetarako eta interesetarako, horren berri ematea agintariei.

e) Kontsumo-arloko administrazio eskudunekin lankidetzan jardutea, gatazkak ebazteko eta indarrean den araudia kontrolatzeko eta betetzeko.

II. KAPITULUA

OSASUN- ETA SEGURTASUN-ARRISKUEZ BABESTEKO ESKUBIDEA

20. artikulua.– Segurtasun-eginbehar orokorra.

1.– Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura jarritako ondasunek eta zerbitzuek seguruak izan behar dute, aplikatu beharreko berariazko araudian ezarritakoaren arabera.

2.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dohainik ematen zaizkien produktuek eta zerbitzuek ere seguruak izan behar dute.

3.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du braille sistema erabiltzea etiketetan; bereziki, kontsumitzaileen edo erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna erasan dezaketen produktuen etiketetan.

21. artikulua.– Arriskuez informatzeko eginbeharra.

Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, hornitzen edo banatzen dituzten pertsonak edo entitateek, bitarteko egokien bidez, egiten dituzten jardueren mugen barruan, alde aurretiko informazioa

emango dute aurreikusteko zer arrisku ekar ditzakeen ondasunen eta zerbitzuen erabilerak, indarrean den araudiaren arabera.

22. artikulua.– Errekerimendu dokumentalen kostuak.

Segurtasun-eginbeharraren ondoriozko prozeduretan, enpresaburuen kontura izango dira dokumentazio-errekerimenduek dakartzaten kostu guztiak, hala nola dokumentuak itzultzekoak, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak ez diren hizkuntzetan aurkezten badira.

23. artikulua.– Arriskuak jakinarazteko betebeharra.

1.– Emandako arreta dela eta, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuak edo zerbitzu mediko pribatuko enpresek jakiten badute ezen kontsumo-produktu jakin bat erabili, kontsumitu edo izateak kalte larriak eragin ditzakeela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunean edo segurtasunean, horren berri eman behar diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

2.– Halaber, kontsumo-produkturen batek arriskurik eragiten badu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinarazi behar diote zer istripu egiaztatu den produktu hori dela-eta, halakoren baten berri badute.

3.– Era berean, diren egitateak direla-eta, beren burua erasanda ikusten duten kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ere horren berri eman diezaioke Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

4.– Artikulu honetan araututako betebeharretik kanpo geratzen dira elikagai, sendagai eta produktu sanitario eta kosmetikoen kasuak eta norbere burua zaintzeko produktuen kasuak, horrelakoak jakinarazi behar bazaizkie elikagaien alerta-sareari edo sendagaiak eta produktu sanitarioak zaintzeko sistemari, hurrenez hurren.

III. KAPITULUA

INTERES EKONOMIKOAK ETA SOZIALAK BABESTEKO ESKUBIDEA

1. ATALA

ONDASUNAK, ZERBITZUAK ETA JARDUERA KOMERTZIALAK EZARRITAKOAREKIN BAT ETORTZEA

24. artikulua.– Ondasunak eta zerbitzuak ezarritakoarekin bat etortzea.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute eskatzeko ondasun eta zerbitzuen kalitatea eta egokitasuna izan dadila eskaintzetan, sustapenetan, publizitatean, kontratuan eta araudi aplikagarrian adierazten den bera, eta bat etor dadila haietan ezarritakoarekin.

2.– Zehazki, eskubide hauek dituzte:

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

b) Gutxienez, kalitatea eta prestazioak izan daitezela kontratuan, aurrekontuan, publizitatean edo komunikazio komertzialean jasotzen direnak edo enpresaburua kontsumo-harremanera lotzen duten gainerako dokumentuetan jasotako berberak.

c) Ondasunen pisu eta neurri zehatzaren berri izateko, baita zerbitzu-hornidura zuzenaren berri ere.

d) Hala dagokienean, ordezeko piezak izateko eskubidea, bai eta, nahitaezkoa denean, zerbitzu teknikoa eta bezeroei arreta egokia ematen diena izateko eskubidea ere, justifikaziorik gabeko berandutze edo atzerapenik gabe, aplika daitekeen araudi espezifikoaren arabera.

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

f) Ondasunen eta zerbitzuen jatorriari buruzko informazioa jasotzeko.

25. artikulua.– Kontsumo-harremanaren egiaztatzea.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzen duen beste dokumentu bat paperean jasotzeko eskubidea dute. Dokumentuak honako hauek jasoko ditu: enpresaburuaren identifikazioa, eragiketaren funtsezko baldintzak, kontratatutako ondasuna edo zerbitzua, data eta azken prezio osoa. Aplikatzekoa den legeriak hala eskatzen duenean, zerga-kuota eta aplikatutako zerga-tasa banan-banan azalduta agertuko dira.

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

3.– Artikulu honen 1. apartatuan aipatzen den faktura edo dokumentua entregatu ordez, faktura elektronikoa edo egiaztatzea aurkeztu ahal izango da, aldez aurretik kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berriaz adierazten badu ados dagoela ordeztearekin.

4.– Ezein kasutan, kontsumo-harremanaren faktura edo egiaztatzea jasotzeko, paperean nahiz formatu digitalean, ez da kopuru ekonomiko bat ordaindu behar.

26. artikulua.– Gordailu-ordezkagiria.

1.– Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, kontsumo-harreman baten esparruan, ondasun bat entregatzen duenean, egiaztatzen, frogaketaren, konponketen, ordezkapenen edo beste edozein esku-hartzeren bat egiteko, enpresaburuak kontsumitzaileari edo erabiltzaileari entregatzen dion gordailu-frogagirian honako hauek jasoko dira: esku hartzen duten alderdiak behar bezala identifikatzeko behar diren datuak, ondasunaren identifikazioa, zergatik entregatu den, ondasuna zer egoeratan dagoen, zer egunetan eta zer epetan itzuliko zaion, zer tokitan itzuliko zaion, ez bada entrega egin zen tokia, eta aplikatu daitekeen araudi espezifikoak eskatzen dituen gainerako alderdiak.

2.– Ulertuko da ondasuna baldintza onetan entregatzen dela, baldin eta ez bada berriaz eta zehatz-mehatz bestelakorik adierazten gordailu-ordezkagirian edo hori horrela izatea bateraezina bada entregaren arrazoiarekin.

3.– Gordailututako ondasuna jaso ahal izateko, gordailuaren frogagiria aurkeztu behar da. Ordezkagirik izan ezean, ondasunaren titulartasuna egiaztatu behar da hura jaso ahal izateko, zuzenbidean onartutako edozein modutan egiaztatu ere.

27. artikulua.– Jarduera komertzialak.

1.– Kontsumo- eta Kontsumoko Euskal Institutuak neurriak hartuko ditu ondasunen eta zerbitzuen gaineko jarduera komertzialek bat egin dezaten ondasunen eta zerbitzuon izaerarekin, ezaugarriekin, baldintzekin, erabilerarekin eta xedearekin, hargatik eragotzi gabe publizitateari buruzko xedapenak ezartzen dutena.

2.– Bereziki zainduko ditu kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberei zuzentzen zaizkien jarduera komertzialak.

28. artikulua.– Eskaintza komertzialen edukia.

1.– Eskaintza komertzialek informazio hau jaso behar dute, gutxienez:

a) Merkataritza-eskaintzaren ardura duen enpresaburuaren izena, sozietate-izena eta helbide osoa, eta, hala badagokio, haren kontura diharduen enpresaren izena, sozietate-izena eta helbide osoa.

b) Ondasunaren edo zerbitzuaren funtsezko ezaugarriak, haren izaerari eta erabilitako komunikabideari egokituta.

c) Azken prezio osoa, zergak barne, hala badagokio, jasoko da zer gehikuntza edo deskontu aplikatzen zaion eskaintzari, eta zer gastu gehigarri izan dezakeen kontsumitzaileak edo erabiltzaileak.

Ondasunaren edo zerbitzuaren izaeragatik prezioa zehatz-mehatz finkatzerik ez dagoenean, jakinarazi beharko da zein oinarri erabiltzen den prezioa kalkulatzeko, egiaztatu ahal izan dadin.

Arrazoi objektiboengatik ezin badira aldez aurretik kalkulatu gastu osagarriak, haien berri eman beharko da, eta, jakinez gero, zenbatekoak izatea espero den azaldu beharko da.

d) Ordaintzeko prozedurak, produktua entregatzeko eta kontratua gauzatzeko epeak, lanbide-arduratik aldentzen direnean. Halakotzat ulertuko dira enpresaburu baten aldetik merkatuko jardunbide ondraduen arabera espero ditzakeen kompetentzia-maila eta zainketa bereziak.

e) Hala badagokio, atzera egiteko eskubidea.

f) Ondasunak eta zerbitzuak lineako merkatuetan eskaintzen direnean, azaldu beharko da enpresaburua den ala ez ondasuna edo zerbitzua eskaintzen duen hirugarrena, lineako merkatuaren hornitzaileari egindako deklarazioaren arabera.

2.– Aurreko apartatuan aurreikusitakoa betetzeko, eta kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudi sektoriala alde batera utzi gabe, kontsumitzaileei edo erabiltzaileei termino argi, ulergarri eta egiazkoetan, eta irisgarritasuna bermatzen duen formatuan zeinak irisgarritasuna bermatuko baitu, eman beharko zaie eskaintza komertzialean sartu beharreko informazioa, batez ere kalteberak direnean. Horrela jokatuko da, hain zuzen, behar bezala ulertuko dutela eta beren interesen aldeko erabaki optimoak hartu ahalko dituztela ziurtatzeko.

3.– Jardunbide komertzial batzuk zenbait enpresaburuk, kontsumitzailek edo erabiltzailek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen dizkieten ondasunak eta zerbitzuak bilatzeko aukera ematean dautza, eta gako-hitz bat, adierazpen edo sartutako beste datu mota baten bidezko kontsulta batean oinarritzen dira, alde batera utzita transakzioak non egiten diren azken buruan. Halakoetan, ondoren azaltzen den informazio guztia jaso beharko dute lineako interfazearen atal espezifiko batean, bilaketaren emaitzak aurkezten diren orrialdetik erraz eta zuzenean eskuratzeko moduan:

a) Informazio orokorra, bilaketaren ondorioz kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aurkeztutako ondasunen eta zerbitzuen sailkapena zehazten duten parametro nagusiei buruzkoa.

b) Parametro horiek besteen aurrean duten garrantzi erlatiboa.

Apartatu hau ez zaie aplikatuko lineako bilaketa-tresnen hornitzaileei, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1150 (EB) Erregelamenduaren 2.6 artikuluan definitzen diren moduan (lineako bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaile profesionalentzako ekitatea eta gardentasuna sustatzeari buruzkoa da erregelamendu hori).

29. artikulua.– Jarduera komertzial ez-zilegiak.

1.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ondasunen eta zerbitzuen eskaintza komertzialik eginez gero, edozein delarik erabilitako euskarria, eskaintzak ez du errakuntzarik sortu behar edo sortzeko aukerarik eman behar ondasun edo zerbitzu horien ezaugarrien eta erosteko baldintzen inguruan; betiere, publizitate ez-zilegiaren eta jarduera komertzial desleialen gaineko legeria orokorraren esparruan.

2.– Ez-zilegitzat joko dira jarduera komertzial erasokorrak, hau da, aukeratzeko askatasuna murrizten dietenak kontsumitzaileei, erabiltzaileei eta, bereziki, egoera kalteberan daudenei, hertsatuz, jazarriz edo eragin bidegabeaz edo gehiegizkoaz baliatuz, baldin eta jarduera horien helburua bada bezeroak lortzea eta produktuak eta zerbitzuak merkaturatzea, telefonoa, bitarteko telematikoak, etxera egindako bisitak edo bestelako bideak erabilia.

3.– Era berean, ez-zilegitzat joko dira behin eta berriz errepikatzen diren jarduera komertzialak, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, normalean onartuta dauden bitartekoak erabilia, espresuki adierazten badu ez duela jaso nahi komunikazio komertzialik.

30. artikulua.– Etxez etxeko salmenta.

1.– Kontsumitzailearen edo erabiltzailearen etxean ondasunak edo zerbitzuak saltzeko, hark lehenago hala eskatu gabe, aldez aurretiko baimena behar da. Baimen horrek, gutxienez, salmenta-bisita egin baino 48 ordu lehenago lortu beharko da, eta datu hauek jaso beharko ditu:

- a) Zein egunetan eta ordutan egingo den bisita.
- b) Zer produktu edo zerbitzu saldu nahi duen.
- c) Zer izen eta helbide sozial duen produktua edo zerbitzua saltzen duen enpresak.
- d) Nola duen izena bisita egingo duenak.

2.– Enpresaburuek dute informazioa eta baimena egiaztatzeko ardura eta kontsumo-agintariei aurkeztekoa, hala eskatzen bazaie.

31. artikulua.– Urrunetik egindako kontratuak eta saltokitik kanpo egindako kontratuak.

Telefono bidezko salmentari, salmenta telematikoari edo urrunetik eta/edo saltokitik kanpo egindako kontratuei dagokienez, 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren II. liburua, Urrunetik egindako kontratuak eta saltokitik kanpo egindako kontratuak, hartuko da kontuan.

32. artikulua.– Ahozko eskaintzen baldintzak idatziz jasotzea.

Ondasunak saltzean edo zerbitzuak ematean, enpresaburuak ahoz egindako edozein eskaintza, kontratu-aldaketa edo baldintza berehala idatziz jaso behar da, paperean edo beste edozein euskarri iraunkor batean.

2. ATALA

DISKRIMINAZIO EZAREN PRINTZIPIOA ETA KONTRATU-ABUSUEN KONTRAKO BABESA

33. artikulua.– Ondasunetara eta zerbitzuetara iristeko diskriminaziorik eza.

Ondasunak edo zerbitzuak ematen dituzten enpresek betebeharra dute kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskariei erantzuteko, baldin eta enpresen esku badago eskariok asebetetzea. Debe-

katuta dago inor diskriminatzea genero, arraza, erlijio, jaioleku, bizileku, desgaitasun edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen arrazoiengatik. Nolanahi ere, aukera egongo da desberdintasunak ezartzeko irispide-baldintzetan, irizpide objektiboekin justifikatzen badira.

34. artikulua.– Generoaren arabera diskriminaziorik eza prezioetan.

Ezin izango zaie prezio desberdinik jarri kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen zaizkien produktu edo zerbitzu berdinei, hartzailearen generoaren arabera.

35. artikulua.– Kontratu-abusuen kontrako babesa.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak neurriak hartuko ditu indarrean den babes-legeria betetzeko kontsumo-harremanen abusuzko klausulen eta jardueren aurka.

2.– Helburu horrekin, abusuzko jarduera eta klausula horien berri eman ahal izango du, haien edukien eta ezaugarrien berri emanez eta holakoak egiten dituzten enpresen berri emanez, administrazio-zehapen irmoaren edo adierazpen judizialaren bidez hala erabaki denean.

36. artikulua.– Interes orokorreko oinarritzko zerbitzuak ohiko etxebizitzan.

1.– Araudi espezifiko aplikagarriarik ez dagoenean, pertsona fisikoen ohiko etxebizitzan interes orokorreko oinarritzko zerbitzuak ematen dituzten enpresaburuek dena delako prestazioa eten behar badute, erabiltzailearen betebeharrei eragiten dien arrazoi justifikatu bategatik, hilabeteko epea eman beharko diote erabiltzaileari prestazioa eten baino lehenago, egoera hori zuzentzeko aukera izan dezan.

2.– Enpresek egiaztatu behar dute erabiltzaileak jaso duela aurreko apartatuan adierazten den jakinarazpena.

3.– Hornidura-mozketa orokorrak betebehar orokor horretatik kanpo geratzen dira, baldin eta matxurek, konponketek eta antzeko egoerek eragiten badituzte; baita hornidura-mozketa indibidualak ere, ageri-ageriko iruzurrak edo segurtasun-arriskuak gertatzen direnean.

3. ATALA

BEZEROEI ARRETA EMATEKO ZERBITZUAK

37. artikulua.– Bezeroei arreta emateko zerbitzuak.

1.– Ondasunak eta zerbitzuak ekoitzi, merkaturatu eta eskaintzen dituzten enpresaburuek posta-helbide bat, helbide elektroniko bat edo telefono-zenbaki bat jarri behar dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, haiekin azkar jarri ahal izateko harremanetan, eta, beharrezkotzat joz gero, hau egitea izan dezaten:

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

b) Kexak edo erreklamazioak jarri.

2.– Bezeroen eskura telefono-linea bat jartzen bada, linea horrek ezin izango du izan kontsumitzailearentzat telefono-linea finko geografiko edo mugikor estandar batera egindako dei baten kostua baino handiagoa izan. Hala ere, interes orokorreko oinarritzko zerbitzuak ematen dituzten

enpresaburuek bezeroen arretarako doako telefono bat jarriko dute kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskura.

3.– Arreta-zerbitzua telefonoz edo bitarteko elektronikoen bidez ematen bada, arreta pertsonal zuzena ere bermatu beharko da, nahiz eta, osagarri modura, beste baliabide tekniko batzuk ere erabiltzeko aukera egon.

4.– Merkataritza-jardueraren arloan indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotzen dituen saltokiek eta zerbitzuak ematen diharduten enpresa handiek bezeroak artatzeko zerbitzuari atxikitako langileak izango dituzte, zeinek prestakuntza egiaztatua izan beharko duten bitartekaritzan eta arbitrajean eta kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubideen defentsan.

5.– Bezeroei informazioa emateko zerbitzuek irisgarritasun unibertsaleko printzipioa bete behar dute.

38. artikulua.– Kexei eta erreklamazioei erantzutea.

Enpresaburuek arduratsu jokatu behar dute konponbide egokia emateko aurkezten diren kexei eta erreklamazioei; zehazki, betebeharrak hauek izango dituzte:

a) Kexak eta erreklamazioak jaso behar dituzte, zenbaki edo gako bat esleituta, eta aurkeztu izanaren egiaztagiri bat entregatu behar diote interesdunari, paperean edo beste euskarri iraunkorren batean.

b) Ahalik eta azkarren erantzun behar dute, kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik hilabete igaro baino lehen.

c) Erreklamazioari ez bazaio konponbide egokia ematen adierazitako epe horretan, eta enpresa atxikita baldin badago auziak ebazteko sistema alternatiboren batera, edo arau edo jokabide-kode batek behartzen badu sistema horien esku-hartzea onartzera, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen 40. artikuluan adierazten den informazioa eman beharko diote kontsumitzaileari edo erabiltzaileari. Izan ere, lege horrek Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen du Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa.

39. artikulua.– Etxebizitzetako interes orokorreko oinarrizko zerbitzuei urgentziaz erantzuteko telefonoa.

Etxebizitzetan interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten enpresaburuek doako telefono bat jarriko dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, matxura eta abisu urgenteei erantzuteko. Urte osoko egun guztietako hogeita lau orduetan erantzun beharko dute telefono horretatik.

4. ATALA

JARDUNBIDE EGOKIEN KODEAK, ETA AKZIOAK EGIKARITZEA

40. artikulua.– Jardunbide egokiak bultzatzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak jardunbide egokiak sustatuko ditu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko eta merkatuaren erregulazioa hobetzeko tresna gisa.

2.– Horretarako, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak hitzarmenak sinatu ahal izango ditu entitate publiko edo pribatu independenteekin, publizitate-autorregulazioko sistemak eta jardunbide egokien beste kode batzuk eraginkorrak izan daitezen laguntzeko, eta haiek kontrolatzeko, eta, horrela, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak bermatzeko.

3.– Enpresaburuentzat borondatezkoa izango da jardunbide egokien koderen batera atxikitzea, eta horrek ez du loturarik izango administrazio publiko eskudunek egiten dituzten ikuskapen-, kontrol- eta egiaztapen-jarduerekin.

4.– Borondatezkoa izan arren, erregelamendu bidez arautuko da zer eskakizun eta baldintza ezarri behar diren, jardunbide egokien kodeak ofizialki onartzeko.

41. artikulua.– Akzioak egikaritzea.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta, hala badagokio, udalek, indarrean den prozedura-legeriak arautzen duenari jarraituz, ekintza judizial egokiak egikaritzeko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei eta interesei kalte egiten dieten jarduerak etenarazteko, bereziki kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberei eragiten dietenean.

IV. KAPITULUA

KALTEAK KONPONTZEKO ESKUBIDEA

42. artikulua.– Ondasunek eta zerbitzuek eragindako kalteak konpontzea.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute kalte-ordaina jasotzeko merkatuan beren eskura jartzen diren ondasunak eta zerbitzuak eskuratzearen eta erabiltzearen ondorioz eragiten zaizkien kalte-galerengatik, indarrean dagoen legeriaren arabera.

2.– Kontsumo-arloko arau-hausteak izaten direnean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta, hala badagokio, udalek kaltea nozitu duten kontsumitzaileei eta erabiltzaileei jakinaraziko diete zer bitarteko dagoen izan dituzten kalte-galeren ordain osoa lortzeko.

3.– Lege honen 156. artikulua aurreikusten duenaren arabera, ematen den zehapen-ebazpenak betebeharra ezar dezake sortutako kalte-galerak ordaintzeko.

43. artikulua.– Laguntza teknikoa.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek, norik bere eskumen-eremuan, sustatuko dute hitzarmenak egitea unibertsitateekin, elkargo profesionalekin edo beste erakunde edo entitate publiko edo pribatu batzuekin, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zerbitzu teknikoetara iristeko aukera emateko, haien bidez egiaztatzeko ea kalte-galerarik izan den beren ondasunetan kontsumitzearen ondorioz edo zerbitzuak erabiltzearen ondorioz, eta, baietz izatekotan, zer zenbatekoak izan diren kalte-galerok.

44. artikulua.– Zerbitzu publikoak ematearen ondorioz sortutako kalteak.

Zerbitzu publikoak ematearen ondorioz sortutako kalteen erantzukizuna eskatu ahal izango da, administrazio publikoen ondare-erantzukizunari buruzko arauen arabera.

V. KAPITULUA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN INFORMAZIO-ESKUBIDEA

1. ATALA

ONDASUNEI ETA ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIOA JASOTZEKO ESKUBIDEAREN
EDUKIA

45. artikulua.– Etiketen informazioa eta ondasunen eta zerbitzuen aurkezpena.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute informazioa jasotzeko, modu benetako eta objektiboan, eskura jartzen zaizkien ondasunei eta zerbitzuei buruz. Informazio horrek, berriz, egiazkoa, efikaza, zuzena, nahikoa, ulergarria, irispide errazekoa eta gardena izan behar du, ondasunok eta zerbitzuok kontzienteki eta arrazionalki aukeratzeko eta segurtasunez eta behar bezala erabiltzeko.

2.– Etiketatzeko eta aurkezteko erregelamenduak betetzea eragotzi gabe, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasun eta zerbitzu guztiek honako informazio hau eman edo izan beharko dute, ondasunaren edo zerbitzuaren izaeraren eta indarrean den legeriaren arabera:

a) Ondasuna ekoizten edo zerbitzua ematen duen enpresaburuaren izena eta helbide osoa.

b) Produktuen jatorria, izaera, osaera eta helburua.

c) Produktuaren kalitatea, kantitatea, kategoria edo ohiko izena edo izen komertziala, baldin badute.

d) Ekoizpen- edo hornidura-eguna eta lotea, erregelamenduz nahitaezkoa bada, eta produktua erabiltzeko edo kontsumitzeko gomendatzen den epea edo iraungitze-data.

e) Egoki erabiltzeko edo kontsumitzeko jarraibideak edo azalpenak, oharrak eta aurreikus daitezkeen arriskuak.

f) Bezeroari informazioa eta arreta emateko zerbitzuei buruzko informazioa; bai eta kexak eta erreklamazioak aurkezteko prozedurei buruzkoa ere.

3.– Eskainitako informazioak ez du errakuntzarik eragin behar ondasunen eta zerbitzuen ezaugarriari buruz, bereziki haien izaerari, identitateari, ezaugarriari, osaerari, kantitateari, iraupenari, jatorriari eta fabrikatzeko edo lortzeko moduari buruz. Informazioaren edukiak ez du izan behar iluna, batez ere elikagai-alergenoei buruzkoa bada, eta edukiari buruzko informazio zehatzak argia eta zorrotza izan behar du; ez dio ondasun edo zerbitzuari egotzi behar berez ez duen efekturik edo propietaterik. Halaber, ez du iradoki behar ezaugarri berezirik duenik, baldin eta antzeko ondasun edo zerbitzu guztiek ezaugarri berberak badituzte.

4.– Ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen, merkaturatzen, banatzen eta saltzen dituzten enpresaburuei eskatu ahalko zaie informatzeko betebeharra.

5.– Espresuki aurreikusten diren kasuetan izan ezik, fabrikazio-sekretua ezin izango da aitza-kiatzat baliatu bete gabe utz dadin lege honek arautzen duen informazioa emateko betebeharra.

6.– Kontsumitzaileei laburpen-dokumentu bat eman beharko zaie, eskaintzen den produktuaren edo zerbitzuaren funtsezko baldintzak eta, bereziki, eragin ekonomikoa dutenak jasoko dituenak, irakurtzeko moduan, argi, erraz eta behar bezala.

7.– Produktu edo zerbitzu bat erosteko finantzaketa eskaintzen den kasuetan, dokumentu bat eman beharko da, eta bertan argi eta garbi eta osoki adierazi beharko da produktuaren edo zerbitzuaren azken kostuaren alderaketa, finantzaketarekin edo finantzaketarik gabe.

46. artikulua.– Sustapen-eskaintzen publizitatea.

Gutxienez, honako informazio hauek jaso beharko dira kontsumitzaileei sustapen-eskaintzen publizitatea egiteko edo enpresek edo saltokiek eskaini ohi dizkietenak baino baldintza berezi hobeak eskaintzeko:

- a) Zein egunetan hasiko den sustapen-eskaintza.
- b) Zenbat iraungo duen sustapen-eskaintzak, zenbat unitate dauden eskuragarri edo zenbat kontsumitzaile edo erabiltzaile balia daitekeen sustapenez.
- c) Zer baldintza bete behar dituzten kontsumitzaileek edo erabiltzaileek eskaintzaz baliatzeko.
- d) Zer baldintza, kalitate eta prestazio izan behar dituzten sustapenean eskaintzen diren ondarenek eta zerbitzuek.
- e) Zer abantaila dakartzan sustapen-eskaintzak.
- f) Zer enpresaburu den sustapen-eskaintzaren erantzule. Haren izena edo sozietate-izena adierazi beharko da, baita zer establezimendutan gauzatu daitekeen eskaintza ere.

47. artikulua.– Prezioei buruzko informazioa.

1.– Kontratu edo eskaintza bati lotuta geratu baino lehen, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskubidea du jakiteko ondasunek zer prezio edo zerbitzuek zer tarifa duten. Informazio hori, berriz, argi eman behar da, errakuntzarik edo nahasmenik eragin gabe.

2.– Prezioetan edo tarifetan jaso beharko da zenbat ordaindu behar duen guztira, kontra-prestazio gisa, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, tributuoak eta aplikatutako errekaruak edo deskontuak barne.

3.– Saltegietan, irakurtze hutsarekin ulertzeko moduan jarri beharko da prezioa, informazio osagarri eskatzeko premiarik gabe. Hori horrela izango da kasu hautetan bereziki:

- a) Ondasunak erakusleihen batean erakusten badira, kanpoaldetik ikusteko moduan jarri behar dira prezioak, hau da, dendara sartu beharrik izan gabe.
- b) Ondasun berdinak batera eta prezio unitario berean erakusten badira, prezioa oro har adieraz daiteke, guztientzat.
- c) Bateran saltzeko ondasun heterogeneoak badira, prezioak multzoaren balio osoa adierazi beharko du, gutxienez.
- d) Soltean saltzen diren produktuetan, berriz, neurri-unitateko adieraziko da prezioa. Soltean saldu ohi direnean eta aurrez ezarritako kantitateetan edo bolumenetan aurkezten direnean salmentarako, ohiko unitate-neurriaren prezioa, produktuak duen neurria eta ondoriozko prezioa adieraziko dira salmentarako erakusten direnean.

4.– Ezingo da eskatu edo kobratu iragarritakoa baino gehiago. Produktu edo zerbitzu beraentzat iragarritako prezioak ez badatoz bat, merkeena baino ezin izango da eskatu, salbu eta egiaztatzen bada alderdi baten ageriko errakuntza edo kontsumitzailearen edo erabiltzailearen asmo txarra.

48. artikulua.– Zerbitzuak ematen dituzten establezimenduei eta enpresei buruzko bestelako informazioa.

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

a) Zer ordutegi duten jendearentzat. Ordutegia kanpoaldetik ikusteko moduan jarriko da, baita establezimendua itxita dagoenean ere.

b) Ea atxikita dauden jardunbide egokien koderen batera edo gatazkak ebazteko sistema alternatiboren batera.

49. artikulua.– Jarduera edo zerbitzuak garatzeko baldintzei buruzko informazioa.

Aurreikusten bada jolas-parke edo -espazioetan, autobideetan edo enpresek jendeari ematen dizkion beste zerbitzu batzuetan mantentze- edo konponketa-lanak egon daitezkeela, pertsona asko egon daitezkeela, baldintza meteorologiko kaskarrak egon daitezkeela edo eskaintzen duten jardueraren garapenari eragin diezaioketen bestelako gorabeherak gerta daitezkeela, horren guztiaren berri eman beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, kontuan izan dezaten ezer kontratatu baino lehen.

50. artikulua.– Zerbitzu-lineako eskaintzetan enpresaburuaren nortasunari buruzko informazioa.

Kontsumitzaileei ondasunak erosteko edo zerbitzuak kontratatzei aukera linean eskaintzen dietenek argi eta garbi eta ikusteko modu iraunkorrean jakinarazi beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontratua egingo den enpresaren nortasunari edo produktua eskuratzei buruzko informazioa, bai eta kontratazio horren gainean eskaintzaileei dagokien erantzukizunari buruzkoa ere.

2. ATALA

INFORMAZIO-JARDUERA ADMINISTRATIBOAK

51. artikulua.– Jarduera motak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek jarduera hauek egin beharko dituzte:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dituzten eskubideei eta haiek baliatzeko moduari buruzko informazioa ematea bultzatuko dute, arreta berezia jarriko dute kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberengan eta talde babestuetan eta premia espezifikoak dituztenetan.

b) Kontsumo-dinamikei buruzko azterlanak egingo dituzte, eta finkatuko dute zein diren kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako tresnarik egokienak beren premietara ondoen egokitzen diren ondasunak eta zerbitzuak aukeratzeko.

c) Informazio-kanpainetan parte hartzeko formulak hitzartuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin, enpresa-antolakundeekin eta merkataritza-ganberekin.

d) Kontsumoari buruzko dibulgazio-espazioak sustatuko dituzte komunikabideetan, azoketan eta bestelako agerpen publikoetan, kontsumo arduratsua bereziki azpimarratuz.

e) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte, enpresaburu-antolakunde eta merkataritza-ganberekin lankidetzan, kalitate-bereizgarriak sustatuko dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko eremuko ondasun eta zerbitzuetarako.

f) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa emango diete, erregelamenduz ezartzen diren baldintzetan, merkatuan hautematen diren produktu arriskutsuei buruz.

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

52. artikulua.– Erreklamazioen zabalkundea.

Komenigarria baldin bada kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna, interes ekonomikoak eta sozialak bermatzeko edo haiek informazioa jasotzeko duten eskubidea bermatzeko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zabaldu ahal izango du zer erreklamazio egin diren, zergatik egin diren eta zer enpresabururen aurka eta zer sektoretan jarri diren erreklamazioak, betiere datu pertsonalak babesteko eskubidea errespetatuta eta jarduera horiei dagokien legeria beteta.

53. artikulua.– Informazio-kanpaina espezifikoak.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, berak zuzenean edo udalekin nahiz kontsumitzaile- eta erabiltzaile-erakunde eta -elkarteeekin lankidetzan, edo enpresa-erakundeekin batera, informazio kanpainak antolatuko ditu, bereziki, ondasun eta zerbitzu hauek langai hartuta:

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

b) Erreklamazio- edo kexa-kopuru handiak izan dituztenak.

c) Berariazko ikerketa-programetan aztertzen ari direnak.

d) Ekoizteko edo merkaturatzeko duten araubidea edo prozesua direla-eta iruzur egiteko edo aizuntzeko errazagoak izan daitezkeenak.

2.– Kanpaina horiek helburu hauek lortzeko egingo dira:

a) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hobeto ezagutzeko nola kontsumitu edo erabili behar diren ondasunak eta zerbitzuak eta nola defendatu beren eskubideak.

b) Produktu ustez arriskutsuak desegoki erabiltzeak ekar ditzakeen arriskuak prebenitzeko, batik bat pertsonen osasunean, segurtasunean eta ingurumenean eragin handia izan dezaketenak.

c) Ondasunak merkaturatzeko prozesuan iruzurrik ez egiteko.

d) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ez egoteko babesik gabe edo gutxiagotuta kontratazioa egitean eta kontratua gauzatzean.

3.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak erraz eta praktikotasunez eta erabilgarritasunez jarriko du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura Europar Batasunean, Estatuan eta Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean den kontsumo-legeriaren oinarritzko edukia.

3. ATALA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN INFORMAZIORAKO BULEGOAK

54. artikulua.– Informazio-bulegoak sortzea eta koordinatzea.

1.– Beren eskubideak behar bezala baliatzeko kontsumitzaileek eta erabiltzaileek behar duten informazioa eta orientabideak emateko xedez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sus-

tatuko du kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzako informazioko udal-bulegoak sortzea eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteak sortzea, eta aholkularitza teknikoa emango die horiek eratzeko, hala eskatuz gero.

2.– Udaletako informazio-bulegoak sortzeko irizpidea izango da ahalik eta hurbilen egotea kontsumitzaileengandik eta erabiltzaileengandik, eta ahaleginak egingo dira 15.000 biztanletik gorako udal guztiek bulego bat izan dezaten, gutxienez, zuzenean edo modu mankomunatuan zerbitzua ematen.

3.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak koordinatuko du informazio-bulego publikoen eta pribatuen lana, haien efikazia hobetzeko eta disfuntzioak saihesteko. Batik bat, informazio-bulegoen sare bat osatzeko aukera emango du, informazioak bizkor zirkulatzeko, erreklamazioak izapidetzen direnean bikoiztasunik ez sortzeko eta arazoak identifikatzen eta jarduerak planifikatzen laguntzeko.

4.– Artikulu honetan aipatzen diren informazio-bulegoetan, zeinak kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzenduta baitaude, debekatuta dago ondasunen eta zerbitzuen publizitatea egitea, espresuki nahiz ezkutuan.

55. artikulua.– Informazio-bulegoen funtzioak.

Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa emateko bulegoek honako funtzio hauek har ditzakete bere gain:

a) Informazioa eta orientabideak ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideak egokiro balia ditzaten; hala dagokienean, bitartekaritza-lanak egitea kontsumo-erreklamazioetan, beren lurraldeko jarduera-eremuaren barruan.

b) Adieraztea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aurkezten dituzten salaketak jaso dituztela; salaketa horiek bidaltzea izapidetzeko eskumena duten entitateei edo organoei, eta salaketen egoerari buruzko informazioa ematea interesdunei.

c) Adieraztea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aurkeztutako kexak jaso dituztela, eta kexa horiek izapidetzea.

d) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea.

e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei datuak ematea hala merkatuan eskura jartzen zaizkien ondasunen edo zerbitzuen erregistroari eta baimenei buruz, nola, arriskutsuak izan daitezkeelako, etenaldian, erretiratuta edo debekatuta dauden produktuei buruz, eta informazioa ematea erabilerara edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko ondasunen eta zerbitzuen prezioen eta baldintzen erregulazioari buruz.

f) Titulartasun publikoko bulegoen kasuan, laguntza ematea beren jarduera-eremuko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei, eta behar duten informazio guztia ematea kontsumitzaile eta erabiltzaileei elkarte horien existentziari eta jarduerari buruz, asoziazionismoa sustatuz kontsumo-arloan.

g) Arbitraje-eskabideak helaraztea dagokion udaleko arbitraje-batzordeari, edo, halakorik ez badago, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

h) Organo eskudunei helaraztea jasotako eskabide zehatzak, ematen dituzten zerbitzuei dagokienez.

i) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari proposatzea kontsumoari, merkatuei eta produktuen eta zerbitzuen hornidurari buruzko txostenak edo eta azterlanak egin ditzala.

VI. KAPITULUA

KONTSUMO-ARLOKO HEZKUNTZA ETA PRESTAKUNTZA JASOTZEKO ESKUBIDEA

56. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hezkuntza eta prestakuntza sustatzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zainduko du kontsumitzaileek eta erabiltzaileek irispidea izan dezaten kontsumo-arloko hezkuntza eta prestakuntzara.

2.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaien prestakuntzaren helburua izango da haiek ezagutzea zer eskubide dituzten eta nola baliatu ditzaketen, eta aditzera ematea zer kontsumo-jarraibide bete behar dituzten baliabideen erabilera arrazionalizatzeko eta erantzukizunez kontsumitzeko.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoan titulartasun publikoa duten komunikabide publikoek publizitarioak ez diren espazioak erabiliko dituzte, ordutegi-banda egokietan, informazio integragarria eskaintzeko kontsumitzaileei eta erabiltzaileei. Bermatuko da programa horietan parte hartuko dutela kontsumo-alorrean eskumena duten administrazio publikoek eta kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteek.

57. artikulua.– Beste administrazio batzuekin lankidetzan aritzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzan arituko da udalekin eta hezkuntza-eremuko eskumenak dituzten erakundeekin, kontsumo-espezialisten prestakuntza-programak garatzeko.

2.– Era berean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzan arituko da nazioarteko, Europar Batasuneko, Estatuko eta autonomia-erkidegoetako entitate publikoekin eta pribatuekin, kontsumo-arloko prestakuntza- eta hezkuntza-planak eta -programak egiteko.

3.– Artikulu honetan adierazten diren lankidetzajarduerak garatzeko, hitzarmenak izenpetu daitezke dagokien administrazioekin.

58. artikulua.– Hezkuntza- eta prestakuntza-jardueren helburuak.

1.– Hauek izango dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hezkuntzaren eta prestakuntzaren helburuak:

a) Kontsumoaren alorreko informazioa ulertzen eta erabiltzen laguntzea.

b) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen eta eginbeharren berri zabaltzea, baita haiek baliatzeko modurik egokien berri ere.

c) Produktuak kontsumitzeak eta zerbitzuak erabiltzeak ekar ditzakeen arriskuen prebentzioa sustatzea.

d) Kontsumo-ereduak egokitzea kontsumo arduratsuaren printzipioari, lege honetako 17. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

e) Kontsumo-ondasunen ekonomia zirkularra sustatzea.

f) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei prestakuntza ematea kontsumo-harreman digitalei eta ordainbide berriei buruz.

2.– Aurreko apartatuan adierazten diren helburuak lortzeko, hezkuntza-sistemak hezkuntza arautuko maila eta etapa guztietako curriculumetan jasoko ditu kontsumo-arloko edukiak, kontsumorako hezkuntza lantzeko egokiak direnak eta bat egiten dutenak haietako bakoitzaren helburu pedagogikoarekin.

59. artikulua.– Hezkuntza- eta prestakuntza-programak.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak hezkuntza- eta prestakuntza-programak antolatuko ditu kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat, helburu hauek lortze aldera:

a) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak prestatzea, jakin dezaten zer eskubide dituzten beren kontsumo-egintzak gauzatzean, eta jarrera arduratsua izan dezaten, horrek lagunduko baitu kontsumo jasangarria bultzatzen eta gizarte arduratsua eta kontzientziatua sortzen.

b) Bere langileen prestakuntza sustatzea, batik bat merkatua kontrolatzeko lanak egiten dituzten langileena, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta orientabidea ematen dietenena, baita udaletako langileena eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin langileena ere, elkarren arteko lankidetzan.

c) Irakasleak inplikatzeko kontsumo-arloko hezkuntza garatzen hezkuntza-maila guztietan, eta horretarako behar den material didaktikoa ematea.

d) Enpresaburu-antolakundeekin batera, kontsumo-arloko prestakuntza sustatzea eta garatzea, enpresa-sektore desberdinentzat eta haien langileentzat.

2.– Prestakuntza- eta hezkuntza-programa horiek antolatzean eta material didaktikoa prestatzean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen erabilera paritarioa sustatuko du.

60. artikulua.– Hezkuntza- eta prestakuntza-arloko bestelako jarduerak.

Era berean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak hau guztia egin dezake, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hezkuntza eta prestakuntza emateko:

a) Prestakuntza-jarduerak diseinatu, prestatu eta garatu, erantzukizun-, jasangarritasun- eta elkartasun-printzipioak sustatzeko, besteak beste honako hauek:

– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.

– Hezkuntza- eta prestakuntza-zentroei.

– Kontsumo-munduko profesionaleri eta agente ekonomikoeri.

– Komunikazio-munduko profesionaleri.

b) Material didaktikoa diseinatu, prestatu eta argitaratu, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hezten eta prestatzen laguntzeko; batik bat, haur, nerabe eta babes berezia behar duten beste kolektibo batzuentzat.

c) Kontsumo arduratsuari eta jasangarriari buruzko informazio- eta prestakuntza-kanpainak diseinatu eta garatu.

d) Beste edozein ekintza, kontsumo-arloan prestatzeko lagungarria, gizarteak kontsumitzaile eta erabiltzaile arduratsuak eta aktiboak izan ditzan.

VII. KAPITULUA

ORDEZKARITZA-, PARTAIDETZA- ETA KONTSULTA-ESKUBIDEA

1. ATALA

XEDAPEN OROKORRAK

61. artikulua.– Asoziazionismoa aitortzea eta sustatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak ordezkari- eta partaidetza-bide gisa aitortzen dira kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak defendatzeko.

2.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek, nork bere eremuan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen asoziazionismoa sustatuko dute, eta bermatuko dute haiek parte hartzen dutela, beren eskubideei edo interesei zuzenean nahiz zeharka eragiten dieten neurrian, bizitza publikoko eremu guztietan.

62. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten kontzeptua.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartetzat hauek hartzen dira: elkarteei buruzko legeriaren babesean eratutako irabazi-asmorik gabeko erakundeak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak babestea eta defendatzea helburu dutenak, haiei informazioa, prestakuntza eta hezkuntza ematea barne, bai oro har, baita ondasun edo zerbitzu jakin batzuei dagokienez ere. Euskal Autonomia Erkidegoan izan behar dute egoitza edo ordezkari- eta partaidetza, hurrengo artikuluetan ezartzen diren betekizunak bete behar badituzte eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte modura inskribatuta egon behar dute Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaile eta Erabiltzaile Elkarten Erregistroan.

2.– Era berean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartetzat joko dira kooperatiba-legeriaren oinarrituta kontsumitzaileek eratutako entitateak, ezinbesteko helburutzat dutenak, besteak beste, kideak heztea eta prestatzea, eta behartuta daudenak funts bat eratzea beren legeria espezifikoan oinarrituta. Euskal Autonomia Erkidegoan izan behar dute egoitza edo ordezkari- eta partaidetza, hurrengo artikuluetan ezartzen diren betekizunak bete behar badituzte eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte modura inskribatuta egon behar dute Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaile eta Erabiltzaile Elkarten Erregistroan.

3.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak beste batasunetan, federazioetan edo konfederazioetan sartu ahal izango dira, baldin eta helburu berberak badituzte eta arau honetan eskatzen diren berariazko baldintzak betetzen badituzte.

4.– Lege honek araututako betekizunak betetzen ez dituzten elkarteek edo antolakundeek ezin izango dute erabili kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartearen izendapena Euskal Autonomia Erkidegoan dihardutenean, ezta antzeko esapiderik ere, baldin eta errakuntza edo nahasmendua eragin badezake elkarte edo antolakunde horien izaerari edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak defendatzeko duten zilegitasunari buruz.

63. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari-tza-elkarteen betekizunak.

Ordezkaritza-elkartetzat joko dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak eta haiek eratzten dituzten federazioak eta konfederazioak, baldin eta betetzen badituzte Euskal Autonomia Erkidegoan sustraitzeko betekizunak, erregelamenduz ezartzen diren bazkide-kopurua eta jarduera-programa, eta hala inskribatuta badaude Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaile eta Erabiltzaile Elkarten Erregistroan.

64. artikulua.– Interes orokorrak edo lausoak ordezkatzeari.

1.– Titulu honetan aurreikusitakoaren arabera eraturako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek baino ezin dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak ordezkatu.

Titulu honetan eskatutako baldintzak betetzen ez dituzten elkarteek beren bazkideen edo elkar-tearen interesak baino ezin dituzte ordezkatu, baina ez kontsumitzaileen edo erabiltzaileen interes orokorrak, kolektiboak eta lausoak.

2.– Prozedura Zibilaren Legearen 11.3 artikuluan aurreikusitakoaren ondorioetarako, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte ordezkagarritzat hartuko dira 63. artikuluan arautzen direnak.

2. ATALA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEEN JARDUERA-PRINTZIBIOAK ETA INDEPENDENTZIA- ETA GARDENTASUN-BETEKIZUNAK

65. artikulua.– Jarduteko printzipioak.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek, beren xedeak betetzeko, independentzia-irizpidearen arabera jardun behar dute merkatu-operadoreekiko eta botere publikoekiko, baita gardentasun-irizpidearen arabera ere, atal honetan adierazten den moduan.

2.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek fede onaren printzipioa eta leialtasun- eta arreta-printzipioak bete behar dituzte beren jardunean, eta ezingo dute daturik zabaldu egiaz-tapen, emaitza analitiko edo kalitate-kontrol kontrastaturik gabe; hargatik eragotzi gabe egoki irizitako salaketak jartzeko eskubidea.

66. artikulua.– Independentzia-betekizunak.

1.– Ez da botere publikoekiko independentzia gabeziatzat joko dirulaguntzak edo bestelako baliabide publikoak lortzea, baldin eta irizpide objektiboetan oinarrituta ematen badira.

2.– Merkatu-operadoreekiko duten independentzia segurtatzeko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek ezin izango dute honelakorik egin:

a) Irabazi-asmoa duten pertsona juridikoak hartu elkartekidetzat.

b) Laguntza ekonomikoak edo finantzarioak jaso kontsumitzaileei edo erabiltzaileei ondasunak edo zerbitzuak hornitzen dizkieten enpresetatik edo enpresa-taldeetatik.

Lankidetzat-hitzarmen edo -akordio bidez egiten diren ekarpenak ez dira laguntza ekonomiko-tzat joko, baldin eta atal honetan ezarritako gardentasun-baldintzetan gauzatzen badira; betiere, ez badute benetan murrizten elkar-tearen independentzia.

c) Ondasunei eta zerbitzuei buruzko komunikazio komertzialak egin.

Ondorio horietarako, komunikazio komertzialtzat jotzen da ondasunen eta zerbitzuen sustapenarekin edo salmentarekin zerikusi zuzena duen edozein egintza, jokabide edo adierazpen, informazio hutsa ez den publizitatea barne.

d) Merkatuko operadoreei baimena eman publizitate komertzialean elkar-tearen izena, irudia edo beste edozein ikur bereizgarri erabiltzeko, edo erabilera hori galarazteko jarduerak alde batera utzi, jokabide horren berri izaten den unetik aurrera.

Merkataritza-sozietateak ez dira merkatu-operadoretzat joko, baldin eta kontsumitzaileen elkar-teen partaidetza badute eta hurrengo artikuluan adierazten diren baldintzak betetzen badituzte.

e) Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen interesak babesteko ez diren jardueretan aritu.

3.– Kooperatiba-legeriaren arabera eratutako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teek, beste talde, bete beharko dituzte aurreko apartatuan jasotako independentzia-betekizunak, soilik halako elkar-te modura jarduteari dagokionez, eta kontuan izan gabe zein den kooperatibaren berezko jardura ekonomikoa.

67. artikulua.– Merkatari-tza-sozietateetan parte hartzea.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teek merkatari-tza-sozietateetan parte hartu ahal izango dute, betekizun hauek betetzen badituzte:

a) Helburu sozial bakar-ra zera izatea: jardura instrumentalak garatzea, zehazki mugatuak eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatu, prestatu eta defendatzeko balio dutenak.

b) Sozietatearen kapital osoa kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teena izatea. Elkar-te horiek, berriz, lege honek eskatzen dituen betekizunak bete beharko dituzte, eta irabaziak haien artean banatuko dituzte, ez beste inorekin.

c) Lege honetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teentzat arautzen diren independentzia- eta gardentasun-betekizunak betetzea, kontuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailutzeko bete-beharra barne.

2.– Merkatari-tza-sozietateek ez badute betetzen aurreko apartatuan xedatzen dena, hori inputatu ahal izango zaie beraien kapital sozialean parte hartzen duten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teei; eta, horren ondorioz, kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkar-te izendapena gal dezakete.

68. artikulua.– Merkatu-operadoreekin lankidetzan jarduteko esparrua definitzea.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teek honako hauek definituko dituzte, estatutuen edo batzar orokorraren erabakiaren bidez eta lege honek arautzen duenarekiko errespetu osoz:

a) Zein den lankidetz-a-esparru legitimoa merkatu-operadoreekin jarduteko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsan eta lehia leialaren alde.

b) Zein kasutan egin ditzaketen hitzarmenak edo lankidetz-a-akordioak merkatu-operadoreekin, zein den haien irismena eta nola gauzatu akordio horiek.

2.– Lankidetz-a-esparru hori ezartzen duten estatutuak edo batzar orokorraren erabakiak, berriz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailutuko dira.

69. artikulua.– Lankidetz-a-hitzarmenak edo -akordioak.

Aldi baterakoak edo iraupen mugagabekoak izan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkar-teek enprekin, enpresa-talde edo -elkar-teekin, fundazioekin edo irabazi-asmorik gabeko edozein

erakunderekin egiten dituzten lankidetzeta-hitzarmenek edo -akordioek honako betekizun hauek bete beharko dituzte:

a) Helburu eskusiboa izan behar dute proiektu espezifikoak garatzea kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatu, prestatu eta defendatzeko, merkatuan duten posizioa hobeto ezatzen.

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

c) Kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat interes orokorrekoak diren jarduerak, lanak, azterketak eta argitalpenak egite izan behar dute helburu.

d) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailutu behar dira.

70. artikulua.– Urteko kontuak gordailutzea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan urteko kontuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan gordailutuko dira, estatutu-organismoek haiek onartu eta hilabeteko epean.

71. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek gordailututako informazioaren publikotasuna.

1.– Publikoa izango da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek gordailututako informazioa, aurreko artikuluetan aipatzen dena.

2.– Erregelamenduz ezarri ahal izango da zer epe, baldintza eta betekizun osagarri izango dituzten atal honetan erregulatutako gordailutze-betebeharrek.

3. ATALA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ELKARTEEN FUNTZIOAK ETA ESKUBIDEAK

72. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan funtzioak.

Lege honen arabera eratzten diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek eskubide hauek izango dituzte:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei haien eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa emateko.

b) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hezkuntza eta prestakuntza emateko.

c) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei babes juridikoa emateko, ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko edo erabiltzeko jasaten dituzten kalte-galerak konpontzeko eta ordaintzeko.

d) Kontsumo-arloko gatazkak kudeatzeko; batik bat, bitartekaritzaren bidez.

e) Bazkideak, erakundea eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak edo lausoak defendatzeko ekintzak egiteko, indarrean dagoen legeria prozesalaren arabera dagoen legitiimitasuna dutenean.

f) Botere publikoei kontsulta, informazioa eta aholkularitza emateko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak defendatzeko.

g) Beste edozein funtzio, kontsumo-harremanetatik legez edo hitzarmenez erator daitekeena kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko.

73. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen-elkarteen eskubideak.

1.– Lege honen arabera eratzen diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek eskubide hauek izango dituzte:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte izena erabiltzeko, eta, oro har, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesen defentsan eta izenean jarduteko.

b) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak administrazio publikoen aurrean ordeztzeko eta haietatik informazioa lortzeko erregelamenduz ezartzen den moduan.

c) Gatazkak ebazteko sistema alternatiboak sustatzeko.

d) Interesduntzat jotzekoak izateko beraiek sustatutako zehapen-prozedura administratiboetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak babesteari dagokionez.

e) Akzio judizialak eta estrajudizialak gauzatzeko, bazkideak eta elkarteak defendatzeko.

f) Eskatzeko zuzen daitezela publizitate-komunikazio eta -informazio engainagarriak edo zilegi ez direnak, eta, hala badagokio, erreplika-eskubidea baliatzeko, legeen arabera.

g) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ordezkatzeko komunikabide publikoetan eta pribatuetan.

h) Doako justiziaren onuradun izateko, lege ezarritako baldintzetan.

i) Onura publikotzat joak izateko horretarako betekizunak betetzen dituztenean, eta legez arautzen diren zerga-salbuespenak eta -hobariak izateko.

2.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek ordezkaritza dutenean, berriz, eskubide hauek ere baliatu ahal izango dituzte:

a) Kide anitzeko partaidetza- eta ordezkaritza-organo orokor eta sektorialetako kide izateko, baldin eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko gaiak lantzen badituzte, erregelamenduz ezarritako moduan.

b) Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordean parte hartzeko, erregelamenduz erabakitzen den moduan, eta, haren bidez, xedapen orokorrak prestatzeko prozeduran parte hartzeko, baldin eta xedapenok eragiten badute ordezkartzen dituzten eskubideetan eta interesetan.

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

d) Kontsumoko arbitraje-sisteman parte hartzeko, hura arautzen duten xedapenen arabera, sistema horri atxikiz eta arbitraje-auzitegietako arbitroak izendatuz kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak ordezkatzeko.

e) Beren helburuak betetzeko behar bezala onesten diren laguntzak eta dirulaguntzak jasotzeko, dagokien deialdietako baldintzen arabera.

f) Akzio judizialak eta estrajudizialak egikaritzeko, bazkideak, elkarteak, eta, oro har, kontsumitzaileen interes orokorrak eta lausoak babeste aldera; betiere, aplikatu beharreko legeria prozesalaren arabera.

74. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten eta enpresaburu-antolakundeen arteko lankidetzak.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak lankidetzak sustatuko du EAEko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten eta enpresaburu-antolakundeen artean.

2.– Horretarako, honako jarduerak hauek garatzea sustatuko du:

a) Kontsumoko arbitraje-sistema sustatzea.

b) Arriskuen berri ematen laguntzea, arriskuak hain handiak direnean non jarduerak publikoak behar baita neurria efikazak izan dadin.

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

d) Erabilera eta kontsumo orokorreko ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa eta preskakuntza emateko jarduerak egitea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat, bereziki, premia espezifikoak dituzten pertsonentzat.

e) Enpresa-sektoreen autorregulazioa bultzatzea, hala jardunbide egokien kodeak nola helburu horiek betetzeko beste mekanismo batzuk sustatuta.

f) Ingurumena errespetatzen duten ondasunen eta zerbitzuen kontsumoa bultzatuz, kontsumo-jardunbideak sozialki arduratsuak eta ekologikoki jasangarriak izan daitezela sustatzea.

g) Kontsumoaren alorreko kooperatibismoa sustatzea.

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

4. ATALA

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEEN ERREGISTROA

75. artikulua.– Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarten Erregistroa.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek egoitza edo ordezkariak badute Euskal Autonomia Erkidegoan, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarten Erregistroan inskribatu beharko dute lege honek ematen dizkien eskubideez baliatzeko.

2.– Eskabidea egin, eta hiru hilabeteko epean ebatziko du Kontsumobideak ea bidezkoa den inskripzioa, eta, hala badagokio, ea ordezkariak-elkartea den.

3.– Erregelamendu bidez garatuko da zer prozedura erabili Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarten Erregistroan inskribatzeko eta zein den erregistro horren funtzionamendua.

4.– Erregistroa, berriz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita egongo da.

76. artikulua.– Betekizunak betetzen diren kontrolatzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak informazioa eta dokumentazioa eskatu ahal izango die Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartei, lege honek arautzen dituen betekizunak betetzen dituzten ala ez egiaztatzeko.

2.– Halaber, xede berberaz, kontu-auditoriak egin ahal izango ditu, bere kabuz edo kanpoko entitate independenteak kontratatuz.

77. artikulua.– Erregistro-inskripzioaren baja.

1.– Kasu hauetakoren bat gertatzen bada, erabaki ahal izango da baja ematea Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteen Erregistroan:

a) Elkarteak ez baditu betetzen eska daitezkeen betekizunak eta baldintzak, edo lege honek edo berau garatzeko ematen den araudiak debekatzen dituen jarduerak egiten baldin baditu; bereziki, doluz edo zabarkeriaz zabaltzen badu kontsumo-arloko informazio akastuna, hirugarrenei kalteak edo galerak dakarzkiena.

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

2.– Erregistroan baja emateko ebazpena emateko, administrazio-prozedura bat izapidetu beharko da, zeinean elkartearen entzunaldi-eskubidea bermatu beharko baita.

3.– Erregistroan baja dakarren adierazpenak bost urtez iraungo du, gutxienik, artikuluko honen lehenengo apartatuko a) letran adierazten diren kasuetan, eta urtebete eta bi urte bitartean, berriz, apartatu bereko b) letrako kasuan.

4.– Behin igaro eta gero bazarako erabakitako epea, elkarteak berriro eskatu ahal izango du inskribatzeko.

78. artikulua.– Beste erregistro batzuekin lankidetzan aritzea.

1.– Publikotasun-ondorio eskusiboetarako, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteen Erregistroan, azaldu ahal izango da hala Estatuko Erregistroan inskribatutako elkartei buruzko informazioa nola autonomia-erkidegoek xede horrekin berarekin sor ditzaketen erregistroetan inskribatutakoena.

2.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzan arituko da Estatuko Administrazio orokorrarekin eta autonomia-erkidegoetako administrazioekin, administrazio bakoitzaren erregistroetan jaso behar den informazio zehatza emateko, administrazio bakoitzari dagozkion eskumenen arabera.

VIII. KAPITULUA

HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK

79. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

Lege honetan ezarritakoaren arabera, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz edo gaztelaniaz jasotzeko eta beren kontsumo-harremanetan hizkuntza ofizial horietatik edozein erabiltzeko.

80. artikulua.– Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko, lege honen 45. artikuluan ezarritakoaren arabera.

2.– Bermatuko da bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direla kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan; horretarako, euskaraz eta gaztelaniaz edo ele bietan jarriko dira elementu hauek:

a) Errotuluak, oharrak, eta, oro har, ahozko eta idatzizko komunikazioak, jendaurrean jartzen direnak Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan.

b) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein delarik erabiltzen den euskarria.

c) Inprimaki eta eredu ofizialak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek paperean edo formatu elektronikoa bete behar dituztenak.

d) Atxikitze-kontratuak, klausula-ereduak dituztenak; kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta haien buruzko dokumentazioa edo kontratu horiek egitean sortzen dena; salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berariaz aukeratzen badu bi hizkuntza ofizialetako bat erabiltzea.

e) Idatzizko komunikazioak, bereziki kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzenduak direnean; baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko dokumentuak ere, salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berariaz aukeratzen badu bi hizkuntza ofizialetako bat erabiltzea.

f) Euskal Autonomia Erkidegoan ekoiztutako edo landutako ondasunen produktuen edo zerbitzuen erabilera- eta mantentze-jarraibideen eskuliburuak, berme-agiriak, etiketak eta ontziratzea euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko dira, gutxienez.

81. artikulua.– Ondasunak eta zerbitzuak aurkeztea eta etiketatzea.

1.– Indarrean den araudian ezarritakoaren arabera, eta osasuna eta segurtasuna babeste aldera, ondasun eta zerbitzu jakin batzuen aurkezpenean eta etiketetan gaztelania erabiltzeko exigentzia bete behar bada ere, eskaintzailearen nahiaren arabera adieraziko da Euskadiko lurralde-eremuan banatzen diren ondasun eta zerbitzuetan ematen den informazioa, etiketetan, ontzietan eta inprimaketan edo erabilera-jarraibideei buruzko oharretan jasotakoa barne, hau da: euskaraz, gaztelaniaz, edo euskaraz eta gaztelaniaz batera.

2.– Euskara erabiltzea sustatuko da Euskal Autonomia Erkidegoan arautzen diren jatorri-izendapen edo kalitate-izendapeneko ondasunak eta artisautza-produktuak aurkezteko eta etiketatzeko.

3.– Gainerako kasuetan, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz batera ematea sustatuko da.

82. artikulua.– Entitate publikoak.

1.– Lege honetan xedatutako ondorioetarako, hauek joko dira entitate publikotzat:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoak eta Euskal Autonomia Erkidegoan ezarritako Estatuko Administrazioa, barnean harturik zuzenbide publiko edo pribatuko enteak, haien mendekoak edo haien administrazio instituzionala osatzen dutenak.

b) Edozein izaeratako entitateak, baldin eta zerbitzu publikoak kudeatzen badituzte eta zerbitzu publiko horien titulartasuna aurreko apartatuan aipatutako administrazioen esku badago, zerbitzu horiek ematen dihardutenean.

c) Aurreko a) letran adierazten diren administrazioek eta entitateek kontrolatutako edo gehiengoan partaidetutako entitate oro. Ondorio horietarako, ulertuko da kontrol-harreman bat

dagoela, baldin eta entitateko boto-eskubiderik gehienak edukitzen badira edo eskubidea badago gobernu-organotako kiderik gehienak izendatzeko.

2.– Erakunde publikoek kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea bermatuko dute, 80.2 eta 81.1 artikuluetan adierazitako elementuak euskaraz edo gaztelaniaz edo bi hizkuntzetan jarri.

3.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beraiek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko eskubidea dute, erakunde publikoekin dituzten harremanetan, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean xedatutakoaren arabera.

4.– Lege honetan Estatuko Administrazioari aplikagarriak zaizkion xedapenak ulertuko dira kalterik eragin gabe Estatuak bere zerbitzuak antolatzeko duen eskumenari.

83. artikulua.– Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak, saltoki handiak eta beste enpresaburu pribatu batzuk.

1.– Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek eta merkataritza-jardueraren arloan indarrean dagoen legeriak saltoki handizat jotako saltokiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarriko dituzte 80.2 eta 81.1 artikuluetan adierazitako elementuak, euskaraz eta gaztelaniaz edo bi hizkuntzetan.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek, gaiaren arabera dagozkien sailetatik eta esleituta dituzten eskumenez baliatuz, koordinatuta jardungo dute, ondasunak edo zerbitzuak hornitzen edo banatzen dituzten gainerako pertsona edo erakunde pribatuetara iristeko bidea errazteko, eta, arian-arian, aurreko apartatuan ezarritakoa hedatzeko. Horretarako, euskararen erabilera babesteko eta sustatzeko neurriak ezarriko dituzte, 80.2 eta 81.1 artikuluetan adierazitako elementuetan.

84. artikulua.– Kontsumo-harremanetan jendea artatzeko baliatuko den hizkuntza.

1.– Entitateek, baldin eta euskara lan-harremanen eremuan eta jendaurreko arretaren eremuan baliatzeko berariazko dirulaguntzak jasotzen badituzte, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen edo eskatzen duten hizkuntza ofizialean aritzeko gaitasuna izan beharko dute haiek artatze aldera.

2.– Eskumena duten administrazio publikoek elkarrekin antolatuko dituzte behar diren sustapen-neurriak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek baliatzen duten hizkuntza ofiziala edozein izanda ere, haien kontsumo-harremanetan hizkuntza horixe erabili ahalko dutela eta hizkuntza horretan artatuko dituztela bermatzeko.

85. artikulua.– Sustapen-jarduera publikoa.

1.– Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean xedatutakoarekin bat, eskumena duten administrazio publikoek beharrezko neurriak hartuko dituzte kontsumo-harremanetan euskararen erabilera sustatzeko.

2.– Bereziki zainduko dira partikularren arteko kontsumo-harremanen esparruan euskararen erabilera zabaltzen lagunduko duten neurriak, hala nola:

- a) ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea,
- b) erabilera-agiriak edo -eskuliburuak edo jarraibideak eskura jartzea,
- c) kontsumitzaileak eta erabiltzaileak artatzeko baliatzen den hizkuntza.

3.– Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek aktiboki sustatuko dute kontsumitzaileei eta erabiltzaileei titulartasun publikokoak ez diren informazio- eta arreta-bulegoek ematen dieten arretan eta aholkularitzan bermatu dadila harremanak kontsumitzaileek eta erabiltzaileek aukeratzen duten hizkuntzan izango direla.

4.– Kontsumo-harremanetatik eratorritako jarduerak barnean hartzen dituzten plan sektorialek, jarduera horiek egitean, sustapen-ildo espezifikoak bultzatuko dituzte bi hizkuntza ofizialak erabil daitezzen.

5.– Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek, nork bere eskumenen esparruan, bultzatuko dute hizkuntza espezializatuko materialak zabaltzea, euskararen erabilera errazteko kontsumo-arloan.

IV. TITULUA

KONTSUMO-ARLOKO GATAZKAK EBAZTEKO ADMINISTRAZIO-JARDUERAK

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

86. artikulua.– Gatazkak ebazteko sistema alternatiboak sustatzea eta garatzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartee-kin eta enpresa-antolakundee-kin lankidetzan, lagunduko du kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eta enpresaburuek irispidea izan dezaten kontsumo-harremanen ondorioz sortzen diren gatazkak ebazteko sistema alternatiboetara.

2.– Titulu honetan Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Instituari buruz ezartzen dena udaletan ere aplikatuko da. Udalek, berriz, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoen bidez, kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetuko dituzte, eta bitartekaritza-funtzioak garatuko dituzte, 6.4 artikulua xedatzen duenaren arabera.

87. artikulua.– Gatazkak ebazteko sistema alternatiboen bidez kotasuna.

1.– Kontsumo-harremanen ondoriozko gatazkei ebazpen alternatiboa emateko, bitartekaritza- eta kontsumo-arbitrajea bideratuko dira, hargatik eragotzi gabe beste prozedura espezifiko batzuk, jardueraren sektore jakin batzuetarako aurreikusiak.

2.– Hala kontsumitzaileek eta erabiltzaileek nola enpresaburuek gatazkak ebazteko sistema alternatiboetara jo ahal izango dute, hala nahi izanez gero, kontsumo-harremanen ondoriozko gatazkak ebazteko, betiere, askatasunez izan ditzaketan arloei eragiten badiete.

88. artikulua.– Bitarteko elektronikoak eta telematikoak erabiltzea.

Kexak, erreklamazioak eta salaketak aurkezteko eta ebazteko sistema elektronikoak erabiltzea eta kontsumo-bitartekaritza eta -arbitrajea garatzea sustatuko da. Arrakala digitala saihesteko, bermatuko da kontsumitzaileek eta erabiltzaileek gai horiek aurrez aurre edo telefonoz aurkezten jarraitu ahal izatea.

II. KAPITULUA

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA SALAKETAK IZAPIDETZEA

89. artikulua.– Kexak, erreklamazioak eta salaketak.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, zuzenean nahiz ordezkaten dituzten elkarten bidez, eskubidea dute Administrazioari helarazteko kontsumo-arloko kexak erreklamazioak eta salaketak.

2.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, edo, hala dagokienean, udal-zerbitzu esku-dunek izapidetzearen emaitzak helaraziko dizkiete kexak edo erreklamazioak izapidetzen dituzten pertsoneri.

3.– Erreklamazioek bide eman ahal izango dute bitartekaritza-prozedura bat hasteko, hurrengo kapituluan xedatzen denaren arabera.

4.– Baldin eta salaketa bat aurkeztu ondoren zehapen-prozedura bat hasten bada, inguruabar horren berri emango zaio salatzaileari.

5.– Erregelamendu bidez arautuko da aurkezten diren kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetzeko prozedura.

90. artikulua.– Erreklamazio-orriak.

1.– Kexak, erreklamazioak eta salaketak jartzen laguntzeko, saltoki guztiek erreklamazio-orriak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, berdin delarik enpresaburuarekin kontratua egin duten ala ez. Erreklamazio-orriok, berriz, paperean edo formatu elektronikoa egongo dira, eta erregelamenduz araututako baldintzak bete beharko dituzte.

2.– Betebehar horrek pertsona fisiko edo juridiko guztiei eragiten die, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoko saltokietako titularrak badira edo zerbitzu publikoak edo pribatuak ematen badituzte.

3.– Era berean, betebeharrak barnean hartzen ditu establezimendu fisikorik gabeko enpresaburuak eta bitarteko elektronikoen bidez lan egiten dutenak; betiere, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzenean hornitzen badizkiete ondasunak edo zerbitzuak, eta egoitza soziala edo fiskala Euskal Autonomia Erkidegoan badute.

4.– Erreklamazio-orriak eskura izan arren, beste bide batzuk ere erabili ahal izango dira kexak, erreklamazioak eta salaketak jartzeko.

5.– Erregelamendu bidez ezarriko dira zer betekizun bete behar dituzten erreklamazio-orriek, eta nola aurkeztu behar diren.

III. KAPITULUA

BITARTEKARITZA

91. artikulua.– Jarduera-printzipioak.

1.– Bitartekaritza-jarduerak printzipio hauek izango ditu: borondatezkoa izatea, inpartzialtasuna, neutraltasuna eta konfidentzialtasuna.

2.– Alderdiak libre izango dira bitartekaritzara jotzeko, eta edozein unetan atzera egiteko.

3.– Bermatu beharko da alderdiek aukera berdinak dituztela eta haien posizioak orekan daudela, eta bitartekariak ezin izango du jardun haietako inoren alde edo kontra.

4.– Neutraltasunez garatu behar da bitartekaritza-funtzioa; ondorioz, bitartekariak ahalegindu behar du alderdiei laguntzen akordioak haien kabuz lor ditzaten, konponbide edo neurri zehatzik inposatu gabe.

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

6.– Hala bitartekariak nola alderdiek beren gain hartzen dute konfidentzialtasunaren eginbeharra, eta konpromisoa hartzen dute bitartekaritzari buruzko sekretua gordetzeko; beraz, ezin izango diote inori adierazi bitartekaritzan parte hartzeagatik lortu duten informazioa.

92. artikulua.– Bitartekaritza-prozedura.

1.– Alderdietako batek eskatuta hasiko da bitartekaritza-prozedura, bestearen adostasunarekin, edo bitartekaritza onartzeko itun bat betetzeko.

2.– Alderdien borondatez izapidetuko da prozedura, eta leialtasuneko, fede oneko eta elkarrenganako errespetuko printzipioak errespetatuz.

3.– Bitartekaria Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zerbitzuetakoa izan ahal izango da, edo udal-zerbitzuko, baldin eta udalek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegorik badute, edo egiaztatuta egon daiteke eginkizun horiek betetzeko.

4.– Bitartekaritza-prozedura doakoa izango da kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat.

5.– Kontsumoko edozein harremanetan erabili ahal izango da bitartekaritza-prozedura, salbu eta sektore-erregulazio espezifiko bat dagoenean.

93. artikulua.– Akordioen izaera.

1.– Alderdiak akordioaren batera heltzen badira bitartekaritza-prozeduraren baten ondorioz, akordioak lotesleak izango dira, alderdiek berek finkatutako baldintzetan.

2.– Akordio horiek idatziz formalizatu beharko dira, alderdiek eta bitartekariak sinatuta.

3.– Akordioak betearazleak izango dira, indarrean dagoen legeriaren arabera.

94. artikulua.– Gatazken ebazpen alternatiboko entitateak egiaztatzea.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua agintaritza eskuduna izango da, titulu honetan araututako bitartekaritza-prozedurei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-eremuan kontsumo-arloko gatazken ebazpen alternatiboko entitateak egiaztatzeko.

IV. KAPITULUA

ARBITRAJEA

95. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumoko arbitraje-sistema sustatu, kudeatu eta garatuko du Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bidez, eta udalekin koordinatuko du haren funtzionamendua.

2.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak, enpresaburuak eta profesionalak eta haien erakundeak Kontsumoko Arbitraje Batzordeari atxikitzea sustatuko du, eta lankidetzaz hitzarmenak sinatu ahal izango ditu haiekin helburu horrekin.

3.– Dauden biztanleen edo arbitraje-eskaeren kopurua dela-eta horrela eskatzen duten udal-errietan edo mankomunitateetan, Eusko Jaurlaritzak arbitraje-elkargoak ezartzeko hitzarmenak sinatzea bultzatuko du. Elkargo horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen mendekoak izango dira.

96. artikulua.– Arbitrajera atxikitzea sektore publikoan eta kontratazio publikoan.

1.– Euskal sektore publikoko enpresek erabaki behar izango dute, beren jarduna arautzen duten arauen arabera, ea atxiki nahi diren kontsumoko arbitraje-sistemara.

Enpresa publikoek ez dute betebeharrak izango, baldin eta sistema espezifiko eta arau bidez ezarriak badituzte erreklamazioak ebazteko.

2.– Lege honen 82.1 artikuluan zerrendatutako Euskadiko edozein erakunde publikok obra-ema-kidako, zerbitzu-ema-kidako edo Sektore Publikoko Kontratuen azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 312. artikuluan aurreikusitako zerbitzu-ema-kidako kontratu bat egiten duenean operadore ekonomiko batekin, zeinaren bidez ondasunak edo zerbitzuak eskaintzen dizkion kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kontsumo-harreman baten bidez, zera sartu beharko du kontratazio-pleguetan, betearazteko baldintza berezi gisa: enpresa emakidaduna kontsumoko arbitraje-sistemari atxiki beharko zaiola, kontratistaren eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arteko gatazka ebazteko metodotzat hartuta (aipatutako legearen bidez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/23/EB eta 2014/24/EB zuzentarauen transposizioa egiten da Espainiako ordenamendu juridikora).

97. artikulua.– Arbitraje-sistemara atxikita egotea baloratzea.

1.– Kontsumoko arbitraje-sistemara atxikita egotea merezimendu objektibotzat joko da euskal administrazio publikoek enpresaburuei kalitate-sariak ematen dizkietenean kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ondasunak eta zerbitzuak eskaintzearen.

2.– Laguntzak edo dirulaguntzak erregulatzen dituzten arauetan baloratuko da ea bidezkoa den atxikipen hori laguntzak edo dirulaguntzak esleitzeko irizpide objektiboen artean sartzea.

V. TITULUA

ZAINZA- ETA KONTROL-JARDUERA ADMINISTRATIBOAK

I. KAPITULUA

NEURRI OROKORRAK

98. artikulua.– Jarduera-printzipioak.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek zaintza- eta kontrol-jarduerak egingo dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babes eraginkorra bermatzeko, hurrengo artikuluetan jasotzen den moduan.

2.– Horretarako, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak gainerako administrazioengana, lanbide-elkargoengana eta, oro har, agintaritzaz guztiengana jo ahal izango du proposatzeko zer babes-neurri jar daitekeen, dagokion sektore-legeria aplikatuz.

3.– Titulu honetan Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Instituturako xedatzen dena, bestalde, ikuskatzaileak dituzten udalei ere aplikatuko zaie, lege honen 6.2 artikulua araberako.

99. artikulua.– Ondasunak eta zerbitzuak zaintzea eta kontrolatzea.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak bermatzeko legez eskatzen diren baldintzak bete gabe ondasunak edo zerbitzuak ekoizterik, fabrikatzerik, lantzerik, biltegiatzerik, banatzerik edo merkaturatzerik egon ez dadin, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak hori guztia prebenitzeko, antzemateko, eragozteko, eta, hala badagokio, zehatzeko egin beharreko jarduerak egingo ditu.

2.– Errealitatearen berri izateko unerik eta modurik egokienean egin ahal izango dira zaintza- eta kontrol-lanak, kasuan kasu egokien irizten diren bitartekoak erabilita.

3.– Bereziki, azterlan, kontrol, entsegu, analisi eta egiaztapenak egin ahal izango dira, zuzenean edo beste entitate publiko edo pribatu batzuekin lankidetzan, kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako ondasun eta zerbitzuak ekoiztu, fabrikatu, eman, biltegiatu, banatu eta merkaturatzeko prozesuko edozein faseri buruz.

4.– Merkatuan zuzenean edo zeharka merkaturatzekoak diren ondasunen eta zerbitzuen gainean egin ahal izango dira jarduera horiek, bai eta haiek ekoiztu, fabrikatu, prestatu, biltegiatu, banatu eta merkaturatzeko erabiltzen diren lokal eta merkataritza-establezimenduen gainean ere.

5.– Titulu honetan arautzen diren zaintza- eta kontrol-jardueretatik kanpo geratzen dira osasun-arriskuak, baldin eta sendagai, produktu sanitario, produktu kosmetiko eta norberaren zaintzarako produktu eta elikagai-produktuen ondorioz gertatzen badira eta osasun-agintaritzen mendeko zaintza- eta kontrol-prozedura espezifikoaren pean badaude.

100. artikulua.– Ohartarazpenak eta errekerimenduak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak enpresaburuei ohartarazi ahal izango die beren egoeraz, baldin eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen gaineko eginbeharrak betetzen ez badituzte; era berean, eskatu ahal izango die bete ditzaten epe egoki batean, kontuan hartuz zein den betebeharraren mota eta antzemandako arriskua; hargatik eragotzi gabe lege honetan azaltzen diren gainerako neurri guztiak, barne harturik zehapen-espeditenteak hastea.

101. artikulua.– Urteko kanpaina-plana.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak urteko plana egingo du merkaturatzeko kanpainak egiteko, kontsumitzaileek babes homogeneoa izango dutela bermatzeko.

2.– Urteko plana betetzerakoan, garatutako jardueren eta haien emaitzen publizitatea egingo da, ukitutako sektoreen funtzionamendua hobetzeko eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babesa areagotzeko.

II. KAPITULUA

BEHIN-BEHINEKO NEURRIAK

102. artikulua.– Eremua eta kasuak.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, ofizioz edo alderdi batek eskatuta, eman daitekeen ebazpenaren eraginkortasuna ziurtatzeko ezinbestekoak diren behin-behineko neurri egokiak hartu ahal izango ditu, erabaki arrazoitu baten bidez, baldin eta horretarako nahikoa datu badago, proportzionaltasunaren, eraginkortasunaren eta kostu txikiaren printzipioen arabera.

2.– Neurri horiek ez dira zehatzaileak izango, baina hartu ahal izango dira era horretako prozedura batean edo bestelako prozedura batean.

3.– Kontsumoko ikuskatzaileek behin-behineko neurriak hartu ahal izango dituzte, administrazio-prozedura hasi aurretik, dagokion akta eginda, eta akta horretan neurriak hartzeko arrazoia eta premia justifikatuta, premiazko arrazoiak direla-eta, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunerako eta segurtasunerako arriskua dagoela pentsatzeko arrazoizko zantzuak daudenean, edo haien interes ekonomikoei eta sozialei kalte larria eragin diezaiekeenean.

103. artikulua.– Proportzionaltasuna.

Behin-behineko neurriek proportzionalak izan behar dute arriskuen larritasunarekiko, eta erregela hauek bete behar dituzte:

a) Hartzen diren neurriek ahalik eta gutxien murriztu behar dute salgaien zirkulazio askea eta enpresa-askatasuna.

b) Neurriei eutsiko zaie soilik egin beharreko egiaztapenak egiteko eta sortzen diren arriskuak desagerrarazteko behar den denboran, edo, posible baldin bada, neurria eragin zuen egitatea desagerrarazteko behar den denboran.

104. artikulua.– Neurri motak.

Behin-behineko neurri mota hauek hartu ahal izango dira:

a) Aldi baterako etetea edo debekatzea ondasunak eskaini, sustatu, merkaturatu eta saltzeko aukerak edo zerbitzuak emateko aukerak, edozein bitartekoren bidez egiten direla, informazioaren gizarteko zerbitzuak barne.

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

c) Ondasun jakin batzuk ibilgetzea edo interbenitzea, halako moduan non ezingo baitira eskuratu berariazko baimenik gabe.

d) Merkatuko ondasun jakin batzuk ibilgetzea edo erretiratzea, eta, hala dagokionean, berreskuratzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esku daudenak.

e) Ondasunak baldintza egokietan suntsitzea.

f) Establezimenduak edo instalazioak aldi baterako ixtea.

g) Arriskuren baten eraginpean dauden pertsonen gai horri buruzko informazioa berehala emateko betebeharra, horretarako bitartekorik egokienak erabilita, segurtatzeko arriskuaren berri dutela, ohar bereziak argitaratuz, beharrezkoa izanez gero.

h) Legeetan berariaz aurreikusten den edo arriskua desagertzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein neurri.

105. artikulua.– Neurriak hartu ondoren bete beharreko prozedura.

1.– Neurriak hartu eta 15 egun baliouduneko epean, neurriok berretsi, aldatu edo kendu beharko dira. Horretarako, prozedura hasteko erabakia hartu beharko du organo eskudunak.

Epe hori igaro aurretik, behin-behineko neurriak indarrik gabe utzi ahal izango dira, baldin eta neurri horiek hartzea justifikatu duen inguruabarra desagertu dela egiaztatzen bada.

2.– Aurreko apartatuan aipatzen den erabaki hori, berriz, interesdunei jakinaraziko zaie, eta errekurtsioak jartzeko aukera emango.

3.– Prozedura hasteko erabakia ez bada ematen ezarritako epean edo hartan ez bada ezer berariaz esaten neurriei buruz, neurriok ez dute ondorioz izango epe hori igarotzen denean.

4.– Prozedurari amaiera ematen dion administrazio-ebazpenak ondorioak dituenean iraungiko dira behin-behineko neurriak.

5.– Behin-behineko eta behin betiko neurriek eragindako gastuak neurri horiek hartzea eragin duenaren kontura izango dira, egitez edo ez-egitez, 109. eta 115. artikuluetan xedatutakoari kalterik egin gabe.

6.– Prozedura amaitzen duen ebazpena, bestalde, interesdunei jakinarazi beharko zaie, sei hilabeteko epean, hasteko erabakia hartzen denetik aurrera zenbatuta.

7.– Kalterik sor ez dadin, urgentziaz izapidetzea erabaki ahal izango da.

8.– Kapitulu honetan xedatutakoak ez du eragotziko, hala badagokio, zehapen-prozedura bat hastea, baldin eta, aldi berean, administrazioko arau-hauste administratiboa dakarren egitaterik badago.

106. artikulua.– Nahitaezko betearazpena.

Gastuak ordainarazteko, 105.5, 109.2 eta 115.2 artikuluetan aurreikusitako kasuetan, premia-menduzko administrazio-prozedura erabili ahal izango da.

107. artikulua.– Arriskuen alerta- eta informazio-zerbitzua.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumo-ondasunen alerta-zerbitzu bat izango du, jarduerak udalerriekin eta gainerako administrazioekin koordinatzeko, eta informazio-truke bizkorra errazteko eta azkar erantzuteko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak diren egoerei.

2.– Beharrezkoa bada kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak aditzera eman ahal izango du zer arrisku edo irregulartasun hauteman diren, zer ondasun edo zerbitzuri dagozkien, zein diren eragindako enpresak, zer behin-behineko edo behin betiko neurri hartu diren, eta, halakorik behar bada, zer neurri hartu behar diren.

III. KAPITULUA

LAGINAK HARTZEA ETA ANALISIAK EGITEA

108. artikulua.– Kasuak.

1.– Kontsumoko ikuskaritzak, bere funtzioak betetzean, ondasunen eta zerbitzuen laginak hartu eta haien gaineko bestelako kontrolak eta analisiak egin ahal izango ditu edozein merkatu-ratze-fasetan. Helburua izango da egiaztatzea ea egokitzen diren ala ez funtzionalitateari, osaerari, etiketateari, aurkezpenari, publizitateari eta segurtasunari buruzko eta kontsumitzaileengan edo erabiltzaileengan eragin dezaketen gainerako alderdiei buruzko araudira.

2.– Helburu horrekin berarekin, kontsumo-ikuskaritzak ondasun eta zerbitzuak eskura ditzake proba-erosketa moduan; baita urruneko salmentan ere.

3.– Kapitulu honetan xedatutakoa osagarria izango da, baldin eta beste araudi espezifiko bat aplikatu behar bada produktu mota edo dena delako prozedura dela eta.

109. artikulua.– Laginak hartzearen eta probak erostearen kostuak.

1.– Analisisetan edozein irregulartasunik jasotzen bada, Administrazioak ez dio enpresaburuari ordaindu beharko erositako laginaren edo probaren balioa.

2.– Kasu horretan, ordainketa alde aurretik egin bada, Administrazioak dirua itzultzeko eskatuko du, ebazpen arrazoitu bidez.

110. artikulua.– Egindako analisisien ondorioak.

1.– Baldin eta proba analitiko baten bidez irregulartasunik hautematen bada, ondorioztatuko da ezen ez-betetze horrek produkzio guztiari eragiten diola, salbu eta ondasunaren erantzuleak egiaztatu ahal badu lote bakar bati edo unitate jakin batzuei soilik dagokiela edo kalitate-kontrolaren akats puntuala izan dela.

2.– Horretarako, enpresaburuak hilabeteko epean egiaztatu beharko ditu alderdi horiek, emaitza analitikoaren jakinarazpena jasotzen duenetik aurrera zenbatuta.

111. artikulua.– Laginak hartzea.

1.– Lagin-hartzea ikuskapen-aktaren bidez dokumentatuko da, zeinean adieraziko baitira egin-tza eta laginaren edukia eta identitatea egokiro identifikatzeko behar diren datu eta inguruabar guztiak.

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

112. artikulua.– Proba analitikoak egitea.

1.– Proba analitikoak laborategi ofizialetan edo laborategi pribatu egiaztatuetan egingo dira, edo Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak horretarako izendatzen dituen laborategietan.

2.– Hasierako analisiaren emaitzatik ondorioztatzen baldin bada ez-betetzeak gertatu direla baina enpresaburuak ez badu emaitza hori onartzen, kontraesaneko analisi bat eskatu ahal izango du.

3.– Desadostasunik badago hasierako analisiaren eta kontraesaneko analisiaren artean, organo eskudunak beste laborategi bat izendatuko du, hirugarren analisi bat egin dezan, aurreko analisisien aurrekariak ikusita eta hirugarren lagin bat erabilita. Hirugarren analisi hori ebazlea izango da.

113. artikulua.– Analisisiak egintza bakarrean egitea.

1.– Kasu hauetan, analisisiak egintza bakarrean egin ahal izango dira:

- a) Ondasunak galkorrak edo kontserbatzeko zailak direnean.
- b) Urgentziazko arrazoiak daudenean, kontsumitzaileen edo erabiltzaileen segurtasunerako egon daitezkeen arriskuak direla-eta.
- c) Beste inguruabar tekniko batzuk gertatzen direnean, analisisiak egitea gomendatzen dutenak eta aktan berariaz jaso beharko direnak.

2.– Horretarako, hiru aditu zitatuko dira laborategi berean, bi, Administrazioak deituta, eta hirugarrena, berriz, interesdunak deituta. Hasierako analisia, kontraesaneko analisia, eta, hala badagokio, analisi ebazlea egingo dira, etenik gabe.

114. artikulua.– Lagin bakarreko analisiak.

1.– Honako kasu hauetan, nahikoa izango da ale bakarreko lagin baten emaitza analitikoa:

a) Ziurtagiri edo homologazio bat behar duten produktuak direnean, segurtasuna edo gaitasun funtzionala zehazteko.

b) Ezinezkoa edo gehiegizkoa denean hiru lagin lortzea, produktuaren kantitatea txikia delako edo unitate gutxi daudelako, balio ekonomiko handia dutelako edo beste arrazoi justifikatu batzuk daudelako. Aktan jasoko dira inguruabar horiek guztiak.

2.– Kasu horietan, produktuen arduradunei jakinaraziko zaie probak egingo direla.

115. artikulua.– Analisisien kostua.

1.– Kontraesaneko analisiaren gastuak analisia sustatzen duenaren kontura ordainduko dira.

2.– Hasierako analisia, eta, hala badagokio, azterketa ebazlea egiteak eragindako gastuak enpresaburuaren kontura izango dira, emaitzak irregularitasunen bat egiaztatzen duenean. Bestela, Administrazioaren kontura izango dira.

VI. TITULUA

KONTSUMO-IKUSKARITZA

116. artikulua.– Jarduera-eremua.

1.– Kontsumo-ikuskaritzaren egitekoa da behar beste jarduera egitea prebenitzeko, antzemateko eta eragozteko kontsumo-arloko indarreko araudiaren ez-betetzeak, eta, araudia betetzen ez bada, zehatzeko. Betiere, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko, titulu honetan ezartzen den moduan.

2.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasunei eta zerbitzuei dagokiez, kontsumo-ikuskaritzak edozein merkaturatze-fasetan egikaritzuko ditu bere funtzioak.

3.– Lege honetan kontsumo-ikuskaritzari eta horren langileei buruz egiten diren aipamenetan, ulertuko da aipamenok direla hala Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren mendeko ikuskaritzari buruzkoak nola udalen mendekoei buruzkoak, baldin eta udal-ikuskaritzako zerbitzurik bada; hargatik eragotzi gabe udal-eremuan aplikatu beharreko araudia.

117. artikulua.– Jarduera-irizpideak eta -printzipioak.

1.– Ikuskatzaileek independentziaz, inpartzialtasunez eta objektibotasunez bete behar dituzte beren funtzioak, hargatik eragotzi gabe administrazioekiko duten mendekotasun organikoa eta funtzionala.

2.– Ikuskapen-funtzioak garatzeko, profesionaltasun-, koordinazio-, eta espezializazio-irizpideak beteko dira, eta legezkotasun- proportzionaltasun- eta efikazia-printzipioak aplikatuko.

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

118. artikulua.– Ikuskatzailea identifikatzea.

1.– Oro har, ikuskatzaileek ikuskatzaile gisa identifikatuko dute beren burua ikuskapen-funtzioak betetzen ari direnean, eta ikuskatuari jakinaraziko diote zein den jardueren helburua eta zer esku-bide eta eginbehar dituen jarduera horietan.

2.– Aurreko horretatik salbuetsiko dira ikuskapena identifikazioarekin bateraezinak diren inguru-neetan (telematikoak, telefonikoak, eta abar) egiten direnak edo ikuskapenaren helburua zapuztu daitekeenean identifikazioa dela-eta. Ikuskatzailearen jarduteko modua justifikatzen duten arrazoiak eta inguruabarrak jasoko dira aktan edo txostenean.

3.– Izen-abizenak adierazi beharrean, ikuskatzaileak identifikazio-kode bat erabili ahal izango du bere burua identifikatzeko.

119. artikulua.– Ikuskatzaileen eginbeharrak.

Ikuskapen-funtzioaren berezko jarduerak garatzean, berariazko eginbehar hauek izango dituzte ikuskatzaileek:

- a) Errespetu eta adeitasun osoz jokatu behar dute ikuskatuak direnekin.
- b) Beren funtzioak betetzean jakiten dituzten gaiei buruzko lanbide-sekretua eta -isiltasuna gorde behar dute.
- c) Datu pertsonalen konfidentzialtasuna gorde behar dute, debekatuta baitago datuok lagatzea edo hirugarrenei ematea.
- d) Ikuskapenak egiten dituztenean, ahalik eta traba gutxien eragin behar diote ikuskapenaren xede den pertsona fisikoaren edo juridikoaren jarduera normalari.

120. artikulua.– Agintaritza-izaera.

Beren funtzioak betetzean, ikuskatzaileek agintaritzat joko dira ondorio guztietarako.

121. artikulua.– Kontsumo-ikuskaritzaren funtzioak.

Kontsumo-ikuskaritzak funtzio hauek betez gauzatuko ditu bere jardueraren xede diren ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko lanak:

- a) Zaindu, egiaztatu eta konprobatzea ea araudia betetzen den, zuzenean edo zeharka kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei eragin diezaiekeena ondasunak merkaturatzen eta zerbitzuak ematen direnean.
- b) Ikuskapen-jarduerak egiten dituztenean, enpresei jakinaraztea zer eskakizun dagoen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko eta defendatzeko indarrean dagoen araudian, eta nola bete eta aplikatu araudi hori.
- c) Zehatze-prozedura bat hasteko eskumena duen organo batek beharrezko ikusten duenean, prozedura hori ireki aurreko jarduerak egitea.
- d) Kontsumo-bitartekaritzako edo -arbitrajeko organo eskudunek eskatutako txostenak egitea, edota zehapen-prozedurak izapidetzean eskatzen zaizkionak.
- e) Merkatu-sektoreak aztertze lanetan parte hartzea, zehazteko zer ondasun eta zerbitzu izan daitezkeen arriskutsu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunarentzat, segurtasunaren-

tzat eta interes ekonomikoentzat, eta zaintza eta kontrol-jardueretako lehentasunezko helburutzat jotzeko zerbitzu eta ondasun horiek.

f) Txostenak prestatzea, sektore desberdinak kontsumitzaileen eskubideak babesteko araudira nola egokitzen diren aztertzea.

g) Kontsumo-arloko agintari eskudunek emandako aginduak betetzea.

h) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaion beste edozein funtzio.

122. artikulua.– Kontsumo-ikuskaritzaren ahalmenak.

Beren funtzioak betetzean, kontsumo-ikuskatzaileek hau egin ahal izango dute:

a) Aurrez abisatu gabe sartu ahal izango dira jendearentzat zabalik dauden establezimendu industrialetan edo komertzialetan edo kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragin diezaieketen jarduerak egiten diren lokaletan edo bulegoetan.

b) Irregularitasun-zantzurik hautemanenez gero edo premiazkoa izanez gero urgentziaren bat dela eta, edozein tokitara edo esparrutara sartu ahal izango dira, nahiz eta zabalik ez egon publiko orokorrarentzat.

Higiezina pertsona fisiko edo juridikoren baten egoitza bada eta pertsona horrek ikuskatzaileei ez badie sartzeko baimenik ematen, baimen judizial bat eskatu beharko da alde zuzenetik; hargatik eragotzi gabe administrazio-erantzukizunak, lokaletara edo instalazioetara sartzen ez uzteagatik edo hori egiteko eragozpenak jartzeagatik sor daitezkeenak.

c) Enpresaburuak eduki behar dituen dokumentuak erakustea eska dakiokete eta haien kopia eta erreprodukzioak lor ditzakete, baita datu pertsonalak badituzten ere.

d) Enpresaren merkataritza-, industria- edo kontabilitate-dokumentazio guztia aztertu beharko dute; bereziki, informazio-gizarteko zerbitzuetako bitartekoei eskatu ahal izango diete informazioa eman diezaietela transmititutako datuei eta egindako jardueri buruz, eta identifikatu dezatela nor diren beren zerbitzuen hartzaileak.

e) Eskatu ahal izango dute administrazio-bulegoetara informazioa bidaltzeko, zehazkiago, ikuskapen-bisitan eskatu zaiena baina ematerik izan ez dutena.

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

g) Argazkiak egin eta neurriak hartu ahal izango dituzte, eta bestelako proba, ikerketa edo azterketak egin ahal izango dituzte, baldin eta beharrezkoak badira egiaztatzeko ea betetzen den kontsumo-arloan indarrean dagoen araudia; era berean, analisiak eta egiaztapenak egiteko laginak hartu ahal izango dituzte, erregelamenduz erabakitzen den moduan eta baldintzetan.

h) Ezkutuko nortasuna erabili ahal izango dute laginak hartzeko edo proba-erosketak egiteko, baldin eta beharrezkoa bada egiaztatzeko ea betetzen den kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko araudia.

i) Eskatu ahal izango dute edozein pertsona fisiko edo juridiko agertzeko eta lankidetzan ari zeko, baldin eta erlaziorik izan badezake, zuzenean edo zeharka, ikuskapenaren xedearekin.

j) Ohartarazpenak egin ahal izango dizkiete ikuskatuei, adierazteko zer egoera irregularretan dauden, eta eskatzeko egin ditzatela egin beharreko egokitzapenak.

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

l) Jasotako irregulartasunak zuzentzeko neurriak hartzea proposa diezaiokeite organo eskudunari, eta neurri horiek betearazten lagun dezakete.

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

123. artikulua.– Ikuskatuen betebeharrak.

Kontsumo-ikuskapen baten xede direnek ikuskatzaileekin lankidetzan jardun beharko dute, betebeharrak bete beharko dituzte eta aurreko artikulutik ondorioztatzen diren jarduera guztiak erraztu beharko dituzte.

124. artikulua.– Kontsumo-ikuskaritzarekiko lankidetzeta eta laguntza.

1.– Administrazio publikoek eta funtzio publikoak betetzen dituzten guztiek kontsumo-ikuskaritzari lagundu beharko diote hark eskatzen dienean, baldin eta beharrezkoa bada ikuskatze-funtzioa betetzeko.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko enpresek, enpresa- eta korporazio-erakundeek, bai eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek ere, kontsumoko ikuskaritzak eskatzen dien edozein informazio emango dute beren eginkizunak betetzean, datu pertsonalak barne, ezinbestekoak direnean, betiere datu pertsonalak babesteko eskubidea errespetatuz, arlo horretan aplikatzekoa den legeriatik ondorioztatzen diren baldintzetan.

3.– Aurreko apartatuan adierazitako betebeharra ez betetzea kontsumo-arloko arau-haustetzat joko da.

4.– Ikuskatzaileek segurtasun-indar eta -kidegoen laguntza eta lankidetzeta eskatu ahal izango dute, beren egitekoak betetzeko beharrezkoa denean.

125. artikulua.– Jarduera-modalitateak eta dokumentazioa.

1.– Kontsumo-ikuskaritzak bere funtzioak garatuko ditu jarduera hauek eginez:

a) Ikuskapen-bisitak, hala establezimendu fisikoetan egingo direnak nola bitarteko digitaletan, elektronikoetan edo urruneko merkataritzan.

b) Agerraldiak edo bestelako jarduerak, ikuskaritzako bulegoetan egiten direnak.

2.– Ikuskapen-bisitak akta bidez dokumentatuko dira; agerraldiak eta jasota geratu behar diren gainerako jarduera, egitate eta inguruabarrak, berriz, eginbideen bitartez formalizatuko dira.

3.– Kontsumo-ikuskaritzako langileek jasotako egitateak ikuskapen-aktetan eta eginbideetan jasoko dira, legezko betekizunak zainduz, eta ziurtasun-presuntzioa izango dute, hargatik eragotzi gabe interesdunek kontrako probak aurkeztea.

4.– Ikuskatzaileek, era berean, beren funtzioak garatzeko egin beharreko txosten guztiak egingo dituzte.

126. artikulua.– Ikuskapen-aktak.

1.– Ikuskapen-bisitak akten bidez dokumentatuko dira, eta akta horietan honako datu hauek jasoko dira, gutxienez:

a) Ikuskapena edo jarduera egiten zaion enpresaburuaren edo establezimenduaren identifikazioa.

b) Ikuskapenari erantzuten dion pertsonaren edo pertsonen identifikazioa, zer diren aldetik diharduten adierazita, 118.2 artikuluan adierazitako kasuak gertatzen direnean izan ezik.

c) Ikuskapena egin duen ikertzailearen identifikazioa eta sinadura.

d) Ikuskapenaren lekua, data eta ordua.

e) Ikuskapen-jardueraren xedea.

f) Egitate, egintza eta negozio egiaztatuak.

2.– Ikuskapenean presente dagoenak egokitzat jotzen dituen adierazpenak egin ahal izango ditu aktaren edukiari dagokionez.

Baldin eta ez bada beharrezkoa ikuskapenari erantzuten dion pertsona batek akta egiten parte hartzea, interesdunek aktaren inguruan egoki iritzitako adierazpenak egin ahal izango dituzte, ikuskatzaileak egindako dokumentuak haien eskura jarri ondoren, 128. artikuluan ezarritakoaren arabera.

3.– Ikuskapenari erantzuten dion pertsonak ikuskapen-akta sinatzeak ez du esan nahi deskribatutako ustezko ez-betetzeak eta irregulartasunak onartzen direnik, ez eta eratorritako erantzukizunak onartzen direnik ere.

Akta sinatzeari uko egiteak ez du akta horren edukia eta aktak sortzen duen administrazio-prozedura baliogabetzen, eta ez du dagokion froga-balioa indargabetzen. Sinatzeari uko eginez gero, ikuskapenean agertutako pertsonari jakinaraziko zaio dokumentua jasotzeko soilik sinatu deza-keela eta hori horrela dela agerraraziko dela.

4.– Ikuskaritzak egindako jarduerak jasoko dira aktan, hala nola dokumentuen kontrolak, laginak kentzea, neurketak, egindako probak, frogaketak, egiaztapenak, hartutako kautela-neurriak, baita dokumentazio-errekerimenduak ere.

5.– Aktari, bestalde, ikuskatzaileak egoki iritzitako dokumentuak erantsi ahal izango zaizkio, paperean edo beste euskarri iraunkor batean, jarduerak egoki amaitu direla ziurtatzeko.

127. artikulua.– Eginbideak.

1.– Kontsumoko ikuskaritzak eginbide bidez formalizatuko ditu bere funtzioen eremuko jarduera batekin lotuta egiaztatzen dituen egitateak eta inguruabarrak, bai, eta, hala badagokio, horretarako agertu den pertsonak egindako adierazpenak ere.

2.– Inor zitzatu behar bada kontsumo-ikuskaritzako bulegoetan jardueraren bat egiteko, adierazi beharko zaio non agertu behar duen, zer egun eta ordutan eta zertarako. Ahaleginak egingo dira ez eragozteko, ahal dela, haren betebeharrak profesionalak.

3.– Enpresaburuak ordezkatzeko zitatuak izan direnei, berriz, aukera emango zaie beste pertsona batzuekin batera agertzeko, aholku eman diezaieten, eta eskubidea izango dute eginbidean jasotzeko zer adierazten duten egindakoari buruz.

128. artikulua.– Ikuskaritzak prestatutako dokumentuak eskuragarri jartzea.

Behin jarduerak amaitu eta gero, enpresaburuaren esku jarri beharko dira kontsumo-ikuskaritzak egindako ikuskapen-aktak eta eginbideak, salbu eta haietan erabilitako baliabide teknikoek ez dutenean horretarako bide ematen. Halakoetan, gehienez ere hiru egun balioduneko epean emango dira dokumentu horiek.

VII. TITULUA

ZEHATZEKO AHALA

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

129. artikulua.– Zehatzeko eskumena duen administrazioa.

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak eta udalek dute zehatzeko ahala, nor bere jarduera-eremuan eta 6.2.b) artikuluan eta kapitulu honetan adierazten den moduan; hargatik eragotzi gabe izan daitezkeen erantzukizun zibilak, penalak edo bestelakoak.

130. artikulua.– Eremu objektiboa.

1.– Lege honetan aurreikusitako kontsumoaren arloko organo eskudunek zehatuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan arau-hauste gisa tipifikatutako arau-haustekak

2.– Era berean, zehatu egingo dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloko arau-haustetzat jotako jokabideak, baldin eta berariazko araudia duten sektoreetako enpresaburuak haien erantzuleak badira. Halaber zehatuko dira kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko merkataritza-jardunbide desleialak, bai eta enpresek kontratazioaren baldintza orokorrak hornitzeko betebeharra ez betetzea ere, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak hala eskatzen dienean.

131. artikulua.– Lurralde-eremua.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan egiten diren arau-hausteen gainean gauzatuko da titulu honek arautzen duen zehatze-ahala. Era berean, eremu horretako kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzentzen zaizkien jardunbide komertzialetako arau-hausteen gainean ere gauzatuko da, berdin izanik erantzuleek zer nazionalitate edo egoitza duten eta non dauden establezimenduak.

2.– Arau-hauste diren egite edo ez-egiteak non gertatu diren, arau-haustea han gertatu dela ulertuko da, edo zehapen-arauak babesten dituen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesetarako lesioa edo arriskua agertzen diren lekuetan, salbu eta establezimendu eta instalazioen edo langileen betekizunei buruzko arau-haustekak direnean.

Zehazki, aurreko paragrafoan adierazitako lesioa edo arriskua gertatu den lekuari dagokionez, ulertuko da Internet bidez egindako arau-haustekak kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ohiko bizilekua duen lekuan egin direla, bai arau-haustea kontsumo-kontratu baten esparruan gertatzen bada, bai arau-haustea kontsumo-kontratu bati lotuta egon gabe enpresaburuak kontsumitzaile edo erabiltzaile horri modu aktiboan zuzendu dion merkataritza-praktika baten ondorioa bada.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei eta interesei kalterik eragiten zaienean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zehapen-espedienteak abiatu ahal izango ditu kontsumo-arloko arau-hausteengatik, nahiz eta egitate horiek aurretik ere zehatuta egon beste autonomia-erkidegoren batean, baldin eta zehatua izan den arau-hauste horretan ez baldin badira kontuan hartu pertsona horiek.

132. artikulua.– Printzipio orokorrak.

1.– Kontsumoaren arloko arau-hausteei dagozkien administrazio-zehapenak ezarriko zaizkie, dagokien espedientea izapidetu ondoren, erantzukizun zibilak, penalak edo bestelakoak alde batera utzi gabe.

2.– Lege honetan tipifikatutako arau-hausteak delituak izan daitezkeenean, kontsumoaren arloan eskumena duen organoak horren berri emango dio agintaritza judizialari edo Fiskaltzari. Ez-zilegitasun penalik ez dagoela iritiz gero, edo prozedura penalari amaiera ematen dion bestelako ebazpenik eman bada, zehapen-prozedura hasi ahalko da, edo harekin jarraitu. Nolanahi ere, auzibidean frogatutzat jotako egitateek organo eskuduna lotuko dute.

3.– Justizia-auzitegietan auzi penalaren instrukzioa egiten bada, eten egingo da egitate berberengatik hasitako zehapen-espeditente administratiboaren izapidetzea, eta, hala badagokio, zehapena ezartzeko administrazio-egintzen eraginkortasuna ere bai. Hala ere, auzi penalaren instrukzioa ez da oztopo izango Administrazioak behar diren neurriak har ditzan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna eta beste interes batzuk babesteko, eman dizkioten ahalmen ez zehatzaileei jarraikiz.

4.– Inola ere ez da egintza eta babestutako interes publiko beragatik zehapen bikoitzik jarriko; dena den, batera gertatzen diren beste egintza edo arau-hauste batzuetatik eratorritako erantzukizunak exijitu beharko dira.

5.– Baldin eta egitate bera, eta interes publikoei egindako eraso beraren arabera, arau-haustetzat jo badaiteke, lege honen edo beste zehapen-arau batzuen bi manuren edo gehiagoren arabera, egindako jokabidea zehazkiago aurreikusten duena aplikatuko da, eta, guztiek ezaugarri berak badituzte, zehapen handiena ezartzen duena. Hargatik ez da eragotziko xedapen sektorialak gailentzea eta lehentasunez aplikatzea Europar Batasuneko zuzenbideko xedapenetan berariaz aurreikusitako alderdien gainetik.

6.– Arau-hauste baten ondorioz nahitaez beste arau-hauste bat edo batzuk egin behar badira, egindako arau-hausterik astunenari dagokion zehapena baino ez da ezarri beharko, hargatik eragotzi gabe inguruabar guztiak kontuan hartzea arau-haustea kalifikatzean edo zehapenaren hedadura finkatzean.

7.– Arau-hausteak gertakari konkurrenteak direnean, arau-hauste bakoitzerako lege honetan eta gainerako lege aplikagarrietan aurreikusitako zehapen edo isun guztiak ezarri beharko dira. Hala ere, zehapenak ezartzean, mailakatzearen ondorioetarako, kontuan hartuko dira emandako beste zehapenak, denak batera arau-haustearen jokabidearen larritasunaren arabera izan daitezten.

Arau-hausteak gertakari konkurrenteak direla jotzen da, baldin eta subjektu berak ez dituenean zenbait eginbehar bete eta horren ondorioz interes publiko bera edo beste interes publiko batzuk hondatzen badira, nahiz eta arau-hausteetako batek ez dakarren nahitaez bestea, eta nahiz eta hura errazteko edo estaltzeko balio izan duen. Hori guztia alde batera utzita ez-betetze horiek produktu edo zerbitzu berberei buruzkoak diren, edo arau-hauste mota beraren arabera zehatzeko modukoak diren.

8.– Aurreko apartatuan xedatutakoa gorabehera, arau-hauste bakartzat jo eta zehatuko da subjektu batek mota bereko produktu edo prestazio jakin batzuekin lotuta ekintza berdin-berdinak edo antzekoak egin izana edo ez-egiteak errepikatu izana behin eta berriz, haren jokabide osoa aintzat hartuta betiere.

9.– Kalterik eragiten zaienean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrei, kolektiboiei edo lausoei, alderdi interesduntzat hartuko dira lege honetan aurreikusitakoaren arabera eraturitako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak, kasuan kasuko zehapen-prozedura administratiboan, betiere baldin eta administrazio-jardueren xedea bat badator bakoitzaren estatutuetan ezarritako helburuekin.

133. artikulua.– Beste administrazio batzuek egindako dokumentuen baliozkotasuna.

Kontsumo-arloan hasten diren zehapen-prozeduretan, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eta udalen ikuskapen-zerbitzuek egindako ikuskapen-akten edo bestelako dokumentuen baliozkotasun bera izango dute beste autonomia-erkidego batzuetako eta Europar Batasuneko estatu kideetako agintaritza eskudunek edo haien agenteek egindakoek.

134. artikulua.– Zehatzeko organo eskudunak.

Lege honek arautzen duen atribuzio-esparruan, hauek dira zehatzeko organo eskudunak:

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

II. KAPITULUA

ARAU-HAUSTEAK TIPIFIKATZEA

135. 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 betekizunak, baldintzak, betebeharrak eta debekuak, legez edo erregelamenduz ezarritakoak.

2.– Inongo xedapenen ez-betetze formala izan ez arren, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunari eta segurtasunari arriskuak edo egiazko kalteak eragiten dizkieten egiteak eta ez-egiteak, bai jakinaren gainean egonda eta propio burututakoak, bai jarduerari, zerbitzuari edo instalazioari dagozkion ardura eta arretarik izan gabe izandakoak ere.

3.– Ez betetzea edo entzungor egitea agintaritza eskudunek egoera espezifikoetarako egiten dituzten errekerimenduei eta ohartarazpenei, zeinen helburua baita zuzentzea edo saihestea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunarentzat edo segurtasunarentzat kaltegarriak izan daitezkeen egoerak eta inguruabarrak.

4.– Segurtasunari buruzko xedapenak ez betetzea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragiten dieten edo haientzat arriskutsuak izan daitezkeen neurrian.

136. artikulua.– Aldatzearen, aizuntzearen, iruzur egitearen edo engainatzearen ondoriozko arau-haustek.

Hauek dira aldatu, aizundu, iruzur egin edo engainatzeagatik egiten diren arau-haustek:

1.– Kontsumitzeko modukoak diren ondasunak eta zerbitzuak aldatzea, aizuntzea edo haietan iruzurra egitea, horretarako edozein substantzia edo elementu gehituz edo kenduz, haien osaera edo kalitatea aldatuz edo haien izaerari dagozkion baldintzak ez betez.

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

3.– Ondasunak banatzeko edo zerbitzuak emateko faseetan, ez betetzea haien jatorri, izaera, kalitate, prezio, epe, osaera, kantitate, pisu, tamaina eta aurkezpenari buruzko arauak eta haien ontzi, etiketa, kartel, itxitura, zigilu edo bestelako elementu garrantzitsuen aurkezpenari buruzkoak.

4.– Ondasunak edo zerbitzuak eskaintzea edozein publizitate-bitartekoren edo informazio-horriketaren bidez, baldin eta egiaz dituztenez edo lor ditzaketenez bestelako kalitate, ezaugarri, egiaztapen, ziurtapen edo emaitzak esleitzen bazaizkie, edo hartzaileei errakuntza, engainua edo nahasmendua eragiten badiete edo eragin badiezaiekete, edo funtsezko datuak isilarazten badira, eta horrela ezin baldin bada jakin nolakoak diren benetan ondasun edo zerbitzu horiek edo zer ezaugarri dituzten.

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

6.– Edozein bereizgarri, ofiziala edo ez, kalitate-marka edo aipamena ematea, erabiltzea edo erakustea, baldin eta duen itxuragatik edo egituragatik nahastu badaitezke kontsumitzaileak eta erabiltzaileak; edo hori bera egitea horretarako aurreikusitakoa bete gabe.

7.– Enpresek ez betetzea jokabide-kodeek kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko ezartzen dizkieten betebeharrak, enpresaburuak beren borondatez atxikita daudenean kode horietara.

8.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaizkien ondasunak edo zerbitzuak neurtzeko aparatuak eta sistemak manipulatzeko.

9.– Kontsumoko arbitraje-sistemako atxikipen-bereizgarriaren publizitatea egitea, hura erakustea edo erabiltzea hartara atxikita egon gabe, edo sistemara mugarik gabe atxikita egotearen bereizgarriarekin, mugak baldin badaude.

10.– Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak 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; adierazitakoak baino kalitate txikiagoko materialak erabiltzea zerbitzu horiek ematean, eta jendearentzat ezarritako salmenta-prezioa baino garestiago fakturatzea haiengatik.

11.– Ondasunak eta zerbitzuak eskaintzea sari edo opari modura, baldin eta haien kostuak transakzioaren prezioan eragiten badu, hori egitearren transakzioaren objektu nagusiaren kalitatea edo kantitatea murrizten bada, edo, beste moduren batean, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ez badu egiaz eta eraginkortasunez jasotzen eskaintzan agindu zaiona.

137. artikulua.– Arau-haustek ondasunen eta zerbitzuen informazio eta merkaturatze arloan eta haiek saltzeko eta hornitzeko baldintzen arlokoak.

Hauek dira ondasunen eta zerbitzuen informazio- eta merkaturatze-arloko arau-haustek eta haiek saltzeko eta hornitzeko baldintzen arlokoak:

1.– Ez betetzea arau edo ebazpen administratiboak, debekuak ezartzen dituztenak ondasun edo zerbitzu-emate jakin batzuk establezimendu jakin batzuetan edo kontsumitzaile- eta erabiltzaile mota jakin batzuei saldu, merkaturatu edo banatzeko.

2.– Baimena eskatzen denean, ondasunak eta zerbitzuak administrazio-baimenik gabe saltzea, merkaturatzea eta banatzea.

3.– Ez betetzea produktuak ontziratu, markatu, etiketatu eta aurkezteko arauak.

4.– Lehentasunez kontsumitzeko data edo iraungipen-data gainditua duten ondasunak salgai izatea.

5.– Ez betetzea ondasunen eta zerbitzuen prezioari buruzko informazioari eta publizitateari buruzko arauak.

6.– Ez adieraztea zer ordutegi duten saltokiek eta zerbitzuak ematen dituzten pertsonek jendea artatzeko.

7.– Ez ematea informaziorik jardunbide onen kodeen atxikimenduari buruz edo gatazkak ebazteko sistema alternatiboari buruz, baldin eta establezimenduak edo enpresaburuak betebeharra badu informazio hori emateko.

8.– Kontratatu aurretik, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informaziorik ez ematea honako inguruabar hauei buruz: mantentze- edo konpontze-lanak, pertsona asko egotea, eguraldi-baldintza kaskarren aurreikuspena edo bestelako inguruabarrak, eragina izan dezaketenak zerbitzu edo jarduera bat erabiltzeko orduan.

9.– Publizitate- edo sustapen-komunikazioak bidaltzea posta elektronikoz edo komunikazio elektronikoko beste bitarteko baliokide baten bidez, baldin eta haien hartzaileak eskatu ez baditu edo berariaz onartu ez baditu.

10.– Kontratuan sartzea ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena edo publizitatea, aplikatu beharreko araudia betetzen ez duten formatuak, letra-tamainak edo kontrasteak.

11.– Ez betetzea establezimenduaren, enpresaren, instalazioaren eta zerbitzuaren araubiderako eta funtzionamendurako behar diren dokumentazioari, informazioari eta erregistroei buruzko arauak, baldin eta horrek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide eta interesei eragiten badie.

12.– Ez betetzea jarduera komertzialei buruz legez edo erregelamenduz ezarritako baldintzak.

13.– Ez betetzea sustapeneko edo sustatutako ondasunen eta zerbitzuen entregari eta aldaketei buruzko araudia edo adostutako baldintzak.

14.– Merkatuko ondasunak eta zerbitzuak bereganatzea eta merkatutik kentzea, haien prezioa garestitzeko edo haien prezioa noiz igoko zain egoteko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kaltetan.

15.– Araubidez kontsumitzaileen eta erabiltzaileen mesedetan ezarritako aseguruak, abalak eta gainerako bermeak ez formalizatzea.

16.– Hartzailearen generoaren arabera, prezio desberdina jartzea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen zaizkien produktuetan edo zerbitzuetan.

138. artikulua.– Kontratu aurreko informazioaren arloko arau-haustekak.

Honako hauek kontratu aurreko informazioaren arloko arau-haustekak dira:

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura ondasunak edo zerbitzuak jartzea haien funtsezko ezaugarriari eta erabiltzeko baldintzei buruzko gutxieneko informaziorik gabe eta/edo informazio garrantzitsurik, egiazkorik, zuzenik, nahikorik eta gardenik gabe.

2.– Doan ez ematea kontratu aurreko informazioa, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eman behar zaiona.

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

4.– Aurrekontua ez ematea nahitaezkoa denean, legez edo erregelamenduz aurreikusitako betekizunak bete gabe ematea, edo egiteagatik kobratzea debekatuta dagoenean.

5.– Aurrekontuko zerbitzuen prezioa aldatzea edo garestitzea kontsumitzailearen edo erabiltzailearen adostasuna lortu gabe.

6.– Eskaintza komertzialak edo kontratu-aldaketak egitean, ulertzea ezen eskaintza baten edo publizitatearen hartzaileak ez erantzuteak esan nahi duela onartzen duela eskaintako ondasun edo zerbitzua edo kontratu-aldaketa, salbu eta aplika daitekeen arau espezifiko batek ematen badu ondorio hori.

7.– Urrunetik egindako merkataritza-komunikazioetan, argi eta garbi ez adieraztea komunikazio komertziala dela eta zein den enpresaren identitatea.

8.– Etxera joatea ondasun edo zerbitzuak saltzeko asmoz, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ez badu alde zuzenetik eta berariaz onartu bisita.

9.– Linean eskaintzea zerbitzu teknikoan, etxeko laguntzaren, konponketa-lanen edo beste edozeren kontratazioa, baldin eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei argi eta garbi adierazten ez bazaie zein den kontratua egingo dien enpresaburua edo zer erantzukizun duten eskaintzaileek kontratazio horretan.

139. artikulua.– Kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egiten diren kontratuen arloko arau-hausteak.

Honako hauek kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko kontratuen arloko arau-hausteak dira:

1.– Abusuzko klausulak jasotzea kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin izenpetzen diren kontratuetan, edo abusuzko jardunbideak egitea.

2.– Kontratuetan, kontsumitzaileek legez eta arauz aitortuta dituzten eskubideak baztertzen edo mugatzen dituzten klausulak jasotzea, edo eragin hori duten jardunbideak egitea.

3.– Ez betetzea klausula banan-banan negoziatu gabeei buruz legez ezarritako baldintzak.

4.– Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari berehala ez bidaltzea telefonoz edo bitarteko elektronikoz egindako kontratazioen edo kontratazio-aldaketaren justifikazioa, baldintza orokorrak eta partikularrak barne.

5.– Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari berehala ez ematea ahoz adostutako eskaintzen, kontratu-aldaketen edo baldintzen kopia bat, paperean edo bestelako euskarri iraunkorren batean.

6.– Jendeari ondasunak saltzea edo zerbitzuak ematea legez ezarritako gehieneko prezioan baino garestiago, edo komunikatu edo iragarritakoa baino garestiago.

7.– Enpresaburuak, bere nagusitasun-egoera baliatuz edo kontsumitzaileak edo erabiltzaileak hautatzeko askatasuna murriztua duela aprobeztatuz, baldintza hauek inposatzea, berariaz edo isilbidez: eskatutako ondasunaren gutxieneko kantitate bat erostea, edo nahi ez diren ondasun

edo zerbitzu osagarriak, transakzioaren xede ez direnak, kontratatzea, edo beste kontratu baten formalizazioa benetan nahi den kontratazioarekin lotzea, salbu eta salmenta-batasun bat osatzen badute edo lotura funtzional bat badago haien artean.

8.– Eskaintzan aurrez zehaztuta dauden ondasun edo zerbitzu osagarriak ordaintzera bideratzen duen edozein salmenta-metodo erabiltzea, nahiz eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berriaz eskatu ez; edo kontsumitzailea edo erabiltzailea haiek eskatzera bultzatzea.

9.– Ondasunak merkaturatzea eta zerbitzuak ematea, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ezin badu jakin faseren batean enpresaburua edo profesionala zein den, non dagoen edo harekin nola jarri harremanetan.

10.– Segidako traktua edo traktu jarraitua duten zerbitzu-emaeleek edo -hornitzaileek ez aurreikustea edo ez jakinaraztea zein den zerbitzuan baja emateko prozedura, eskubide hori justifikaziorik gabe mugatzea edo oztopoak jartzea hura balia ez dadin.

11.– Ohiko etxebizitzan interes orokorreko oinarrizko zerbitzuen hornidura etetea, kasu horietan kontratu edo arau bidez eska daitekeen informaziorik edo zuzentzeko eperik eman gabe.

12.– Kontsumoa kontagailuen bidez kalkulatzeko dituzten zerbitzuetan, ez jakinaraztea kontsumitzaileei edo erabiltzaileei zer neurketa-prozedura erabiliko den eta ea irakurketa-sistema erreala edo zenbatetsia aplikatuko den, hori jakinarazteko betebeharra dagoenean; edo legez edo erregelamenduz ezarritako betekizunak betetzen ez dituen sistema bat erabiltzea kontsumoa fakturatzeko.

13.– Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari ez entregatzea faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzen duen dokumentua, hura igortzea nahitaezko betekizunak bete gabe, edo entregatzearen truke kobratzea edo prezioa garestitzea.

14.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei gordailutze-agiririk ez ematea, eman behar denean, edo nahitaezko betekizunak bete gabe ematea.

15.– Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari doan eta euskarri iraunkorrean ez ematea kontratuaren funtsezko baldintzen frogagiririk, kopiarik edo egiaztagiririk, zeinean, kontratazio-baldintza orokorrekin batera, sartzeko legez edo erregelamenduz eskatzen diren datu guztiak, hala badagokio, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak onartu eta izenpetuak.

16.– Kontratuan ez sartzeko ondareen, produktuen eta zerbitzuen eskaintzan, sustapenean eta publizitatean ezarritako baldintzak, eta ondasun, produktu eta zerbitzu horiek ez izatea eskaintzan, publizitatean edo aurkezpenetan deskribatu direnak edo kontratuan hitzartu direnak.

17.– Kontratuarekin batera, kontsumitzaileei edo erabiltzaileei ez ematea erabiltzeko eta mantentze-lanak egiteko jarraibideak edo araudiak eskatutako beste edozein dokumentu, beharrezkoa dena ondasunak erabiltzeko, okupatzeko, mantentzeko eta zaintzeko.

18.– Bete beharreko araudia betetzen ez duten formatuak, letra-tamainak edo kontrasteak erabiltzea kontratuetan, jarraibideetan edo erabilera-baldintzetan.

19.– Kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberen aurkako diskriminazio-jardura guztiak, haien arrazoia edozein dela ere, edo edozein kontsumitzailearen edo erabiltzailearen aurkakoak, lege honek edo lege hau garatzeko arauak ematen dizkieten eskubideak baliatzeagatik, dela haien eskariei jaramonik egin gabe, dela establezimenduetara sartzeko ukatuz edo haiei tratu edo baldintza desberdinak ezarriz, dela 2018/302 (EB) Erregelamenduan aurreikusitako diskriminazio-debekuak ez betetzea, betiere jardura hori delitua ez denean.

20.– Ondasunak eskuratzean eta zerbitzuak ematean bereizkeriazko jokabideak izatea, bereziki, emakumeen eta gizonen berdintasunari buruzko legerian halakotzat jotakoak direnean.

21.– Ez betetzea merkataritza-establezimendutik kanpo egindako kontratuen arloan legez ezarritako araubidea.

22.– Ez betetzea urrutitik egindako kontratuen erregulazioak hitzartutakoa betearazteko eta ordaindutako zenbatekoak itzultzeko epeei dagokienez ezartzen dituen betebeharrak; kontsumitzaileari edo erabiltzaileari berak eskatu ez duen edozein motatako ondasunak, eduki digitala edo zerbitzu-prestazioa bidaltzea edo hornitzea, bidalketa edo hornidura horiek edozein motatako ordainketa-asmoa dutenean; kontsumitzailearen edo erabiltzailearen alde aurreko berariazko baimena edo hura aurka ez egotea eskatzen duten komunikazio-teknikak erabiltzea, dagokion kasua gertatzen ez denean, baita ez uztea edo oztopatzea atzera egiteko eskubidea baliatzea.

23.– Urrundik egindako kontratuen erregulazioak ezartzen dituen betebeharrak ez betetzea aurreko apartatuan jasota ez dauden gaietan.

24.– Aldez aurretik kontsumitzailearen edo erabiltzailearen berariazko adostasuna edo aurka-kotasunik eza eskatzen duten komunikazio komertzialeko teknikak erabiltzea baldintza hauek bete gabe.

25.– Nahiz eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskatu, indarreko araudiak ezarritako moduan ez betetzea kreditu-txarteleko gastuak baliorik gabe uzteko betebeharra, hura iruzurrez edo bidegabe erabili denean.

26.– Araubidez edo kontratuz enpresaburuari dagokion prestazio edo ordainketa bat egiteko betebeharra kontsumitzaileari edo erabiltzaileari ezartzea.

27.– Konpontze- edo instalatze-lanak edo antzekoak egitea edo fakturatzea, baldin eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ez baditu berariaz eskatu edo baimendu.

28.– Edozein kontraprestazio, prezio edo ordainketa eskatzea entregatu edo eman ez diren ondasun edo zerbitzuengatik.

29.– Prestazioen egiazko kalitatea edo kantitatea murriztea edo mugatzea, edo nolana hiko diskriminazioak egitea ondasunen edo zerbitzuen baldintzak, bitartekoak edo ordainketa-moduak direla eta.

30.– Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari bidegabeko baldintzak, gainordainak edo kobrantzak ezartzen dizkieten transakzioak egitea, eta ez onartzea legeak onartu edo hari eskainitako ordainketa-moduak.

31.– Legez edo erregelamenduz baimendutakoak baino diru-zenbateko handiagoak kobratzea ordainketa-bitartekoak erabiltzeagatik.

32.– Ez betetzea erositako ondasunak entregatzeko adostutako epea edo epeak edo araubidez finkatutako gehienezko epea.

33.– Justifikaziorik gabe atzeratzea kontsumitzaileari edo erabiltzaileari itzultzea berak ordaindutako kopuruak, baldin eta kontratua amaitu bada ez direlako bete enpresaburuaren betebeharrak, legez aurreikusitako edo kontratuan ezarriak.

34.– Oztopoak jartzea edo uko egitea kontratazio-baldintza orokorrak emateari edo Administrazio eskudunak lege honen arabera dituen eskumenak baliatuz eskatzen duen beste edozein

informazio emateari (kontratazio-baldintza orokorrak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bateginaren 81.1 artikulua ezartzen ditu).

140. artikulua.– Berme-arloko eta saldu ondoko zerbitzuaren arloko arau-haustek.

Ondorengo hauek berme-arloko eta saldu ondoko zerbitzuaren arloko arau-haustek dira:

1.– Ondasunak erosten edo zerbitzuak ematen direnean, ez betetzea adostasun faltari edo legez araututako berme-eskubideari dagozkion betebeharrak, edo justifikaziorik gabeko baldintzak, zailtasunak edo atzerapenak ezartzea betebeharrak horiek betetzeko, baita saritzat edo oparitzat ematen diren ondasunen gain ezartzen direnean ere.

2.– Ez onartzea edo ez betetzea ondasunak edo zerbitzuak eskuratzean iragarri den berme komertziala edo kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eman zaiona.

3.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura ondasun iraunkorrak jartzea, baldin eta ez bada bermatzen laguntza teknikoko zerbitzu egokirik edo ordezkoko piezarik haiek konpontzeko egin behar den edo eskatzen den moduan, edo halakorik ez izatea aplikatu beharreko araudiak ezarritako kasuetan eta epeetan.

4.– Konpromisoa hartzea kontsumitzaileei edo erabiltzaileei salmenta osteko zerbitzua emateko, kontratatu aurretik argi eta garbi ohartarazi gabe ezen zerbitzu hori ez dela eskuragarri egongo eragiketa komertzialean erabili den hizkuntza berean.

5.– Irudipen faltsua sortzea: sustatzen ari den ondasunaren edo zerbitzuaren salmenta osteko zerbitzua eskuragarri dagoela, ez kontratua egin den Estatu kidean, baizik eta beste batean.

6.– Kontsumitzailea edo erabiltzailea laguntza-zerbitzu teknikoan izaera ofizialari buruz nahastea.

7.– Oro har, ez betetzea laguntza teknikoko zerbitzuei buruzko xedapen arauemaileak.

141. artikulua.– Zaintza-, kontrol- eta ikuskapen-jardueren arloko arau-haustek.

Hauek dira zaintza-, kontrol- eta ikuskapen-arloko arau-haustek:

1.– Zailtasunak eta eragozpenak jartzea edo ezezkoa ematea hala ikuskapen-lanei nola agintaritzaren eskudunek eta haien agenteek beren funtzioak garatzean eskatzen dituzten datuak eta informazioak emateari, bai eta informazio zehaztugabea edo osatugabea edo dokumentazio faltsua ematea ere.

2.– Ikuskatzaileei galaraztea edo eragoztea lokaletara eta gunetara sartzen ikuskapen- eta kontrol-lanak egiteko.

3.– Ikuskatzaileei ez uztea ikuskatutako enpresaburuen industria-, merkataritza-, kontabilitate- edo beste edozein motatako dokumentazioa eskuratzen edo zailtasunak jartzea horretarako.

4.– Zaintzaz, kontrolaz eta ikuskapenez arduratzen diren langileak, partikularrak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak edo beste pertsona edo erakunde ekoizle, hornitzaile edo banatzaile batzuk hertsatzea edo mehatxatzea, baldin eta lege-ekintza bat hasi badute edo hasi nahi badute, salaketa bat aurkeztu badute edo hasitako prozeduretan parte hartu badute, edo errepresaliak edo bestelako presio-moduren bat erabiltzea haien aurka.

5.– Legez edo erregelamenduz eska daitekeen dokumentazioa ez izatea edo dokumentazio akastuna izatea, baldin eta inguruabar horrek zailtasunak badakartza inputatzen diren egitateak zehazteko edo kalifikatzeko.

6.– Baimenik gabe manipulatzea, lekualdatzea edo erabiltzea gordailututako laginak, konfiskatutako salgaiak edo behin-behineko neurriak bete behar dituztenak.

7.– Ez betetzea errekerimenduak eta behin-behineko neurriak, lege honek ezarritakoaren arabera eginak.

8.– Errekerimenduak egin ondoren, behin eta berriro aitzakiak jartzea norberaren bulegoetara edo agintaritza eskudunenetara agertzeko, edo ez agertzea edo agertzeko zailtasunak jartzea.

142. artikulua.– Bestelako arau-haustekak.

Aurreko artikuluetan tipifikatutako arau-hausteez gainera, honako hauek ere joko dira kontsumo-arloko arau-haustetzat:

1.– Nolanahiko jardunbide komertzial desleialak egitea, indarrean den legerian adierazitako moduan.

2.– Jatetxe-zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek bezeroei ez ematea txorrotako ura kontsumitzeko, inolako kostu ekonomikorik gabe, edo kopururen bat kobratzea kontzeptu horregatik.

3.– Jatetxe-zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek bezeroei ez ematea, kostu gehiagorik eragin barik, kontsumitu ez dituzten jakiak; edo, ematean, kopururen bat kobratzea kontzeptu horregatik, edo aukera horren berri ez ematea argiro eta modu ikusgarrian.

4.– Erreklamazio-orririk ez jartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, paperean edo formatu elektronikoan, edo ez jartzea erregelamenduz ezartzen diren baldintzak beteta; enpresarekin kontratatuta izan edo izan ez, ez ematea eskatzen duten pertsoneri, edo argi eta garbi ez erakustea erreklamazio-orriak daudela dioen informaziorik.

5.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egindako erreklamazioei ez erantzutea, edo erantzuna epez kanpo ematea.

6.– Ez betetzea bezeroentzako arreta-zerbitzuen arloko araudia, bezeroentzako arreta-zerbitzuak ezartzeari eta doan emateari dagokionez eta bete beharreko baldintzei, edukiari edo funtzionamenduari dagokienez.

7.– Merkataritza-jardueraren arloan indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokietan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsaren arloan prestakuntza egiaztatua duten langileek ez erantzutea bezeroei arreta emateko zerbitzuari.

8.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ez ematea azaroaren 2ko 7/2017 Legearen 40. artikuluan ezartzen den informazioa (7/2017 Legeak Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen du Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa).

9.– Salerosketa-kontratuak edo zerbitzuak emateko kontratuak linean egiten dituzten merkatariek ez ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 524/2013 Erregelamenduaren (EB) 14. artikuluan jasotako informazioa. Erregelamenduak kontsumo-gaien inguruko lineako auzien ebazpena arautzen du eta 2006/2004 Erregelamendua (EB) eta 2009/22/CE Zuzentaraua (Kontsumo-gaien inguruko lineako auzien ebazpenari buruzko erregelamendua) aldatzen ditu.

10.– Etxebizitzaren interes orokorreko oinarrizko zerbitzuetan, larrialdiko matxura eta abisueta-rako telefono bidezko doako arreta ez ematea hogeita lau orduz urteko egun guztietan.

11.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei bertaratzeko eginbeharra ezartzea beren eskubideak baliatzeko edo ordainketak, kobrantzak eta antzeko izapideak egiteko; eskatzea inprimakiak formaliza ditzatela eta beharrezkoak ez diren datuak eman ditzatela, eta, oro har, eragozpenak edo oztopoak jartzea eskubideak balia ez daitezen.

12.– Bitartekaritza-prozesuan kontsumitzailearekin eta erabiltzailearekin lortu den akordioa ez betetzea, edo epean ez betetzea arbitraje-laudoa.

13.– Ez betetzea Administrazioak agindu bidez edo kautela-neurri edo behin-behineko neurri gisa ezarritako betebeharrak eta debekuak kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat arriskuak edo lesioak sortzea edo holakoak egoten jarraitzea saihesteko. Arau-hausteari amaiera emateko eta haren ondorioak zuzentzeko hartutako konpromisoak ez betetzea ere arau-haustetzat joko da.

14.– Lege honetan edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsari buruzko gainerako xedapenetan ezarritako beste edozein baldintza, betebehar edo debeku ez betetzea, legearen III. tituluko VIII. kapituluan araututako hizkuntza-eskubideei buruzkoak izan ezik.

III. KAPITULUA

ARAU-HAUSTEAK KALIFIKATZEA

143. artikulua.– Arau-hausteen kalifikazioa eta mailaketa.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunaren eta segurtasunaren babesaren arloko arau-hausteak 135. artikuluko 1., 2. eta 3. apartatuetan jasotzen dira, eta Osasunari buruzko 14/1986 Lege Orokorraren 35. artikuluan aurreikusitakoaren arabera kalifikatuko dira. Erregela berberak aplikatuko dira, babestutako ondasun juridikoaren erreferentziak egokituz, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen segurtasunari kaltea eragiten dioten arau-hausteei dagokienez.

2.– Aurreko paragrafoan aurreikusitakoa aplikatu behar ez denean, arau-hausteak, hasiera batean, egitearen edo ez-egitearen ezaugarrien eta erantzulearen erruduntasunaren arabera kalifikatuko dira, honako arau hauen arabera:

1.a Artikulu honen hirugarren paragrafoaren arabera oso astuntzat jotzen ez badira, astuntzat joko dira honako hauetan tipifikatuak:

- a) 135. artikuluko 4. apartatua,
- b) 136. artikuluko 1. apartatua,
- c) 138. artikuluko 6. eta 8. apartatuak,
- d) 139. artikuluko 1., 21. eta 22. apartatuak,
- e) 140. artikulua,
- f) 142. artikuluko 8., 9. eta 13. apartatuak.

2.a Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan lege honetan tipifikatutako gainerako arau-hausteak, hasiera batean, arinak izango dira, artikulu honen hirugarren apartatuaren arabera astuntzat hartzen ez badira.

3.– Aurreko apartatuaren arabera arintzat edo astuntzat jo daitezkeen arau-hausteak, hurrenez hurren, astuntzat edo oso astuntzat joko dira, inguruabar hauetakoren bat gertatzen bada:

a) Erabilera edo kontsumo arrunt eta orokorreko ondasun, produktu edo zerbitzu jakin batzuen beharrian-egoerak aprobeztatuz egiten direnean, baita egoera bera sortzen denean ere.

b) Kontsumitzaile edo kontsumitzaile-talde jakin batzuen gutxiagotasuna, mendekotasuna edo defentsa-gabezia bereziki aprobeztatuz egiten direnean.

c) Ezarritako eginbehar bat ere betetzen ez denean edo lege honek babestutako interes publikoak nabarmen gutxiatea dakarten maiztasunaz, iraupenaz edo bestelako inguruabar kualitatiboekin edo kuantitatiboekin egiten direnean.

d) Gizartean asaldura larria eragiten denean, gertatzen den unean justifikaziorik gabea eta aurreikusteko modukoa, eta alarma edo mesfidantza eraginez kontsumitzaileei edo erabiltzaileei edo kalterik sektore ekonomiko bati.

e) Arau-hausleak merkatuko sektore batean duen nagusitasun-egoeraz baliatuz egiten direnean.

f) Kontsumitzaileen edo erabiltzaileen interesei kalterik eragiten dieten delituen edo arau-hausteen erantzuleak berrerortzen direnean delitu edo arau-hauste horietan, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 29.3.d) artikuluan aurreikusitako baldintzetan eta epeetan.

4.– Aurreko ataletan arabera, hasiera batean astuntzat edo oso astuntzat jo daitezkeen arau-hausteak, hurrenez hurren, arintzat edo astuntzat joko dira, baldin eta zehapen-prozedura hasi aurretik arduradunak arau-haustea osatzen duten irregulartasunak arduraz zuzentzen baditu, betiere zuzeneko kalterik eragin ez badu, kobratutako zenbatekoak bere borondatez itzultzen baditu, arau-haustearen ondorioak saihesteko edo murrizteko aktiboki laguntzen badu, edo, berez, antzeko esanahia duen beste edozein jokabide badu.

Hala ere, aurreko paragrafoan xedatutakoa ez da kontuan hartuko, eta bai, berriz, zehapena gehieneko graduan ezarriko da, inguruabar hauetakoren bat egiaztatzen denean:

a) Arau-hauste jarraitua edo ohiko jardunbidea bada.

b) Arau-hausteak arriskua badakar kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasun edo segurtasunerako, salbu eta arriskua arau-hauste motaren barruan sartzen bada.

5.– Baldin eta 3. apartatuko inguruabarrak eta 4. apartatukoak aldi berean gertatzen direnean, konpentsatu egin ahal izango dira arau-haustea kalifikatzeko.

IV. KAPITULUA

ZEHAPENAK

1. ATALA

ZEHAPENAK SAILKATZEA

144. artikulua.– Ezarri beharreko zehapenak.

Lege honetan tipifikatutako arau-hausteak egiteagatik, zehapen hauek ezarri ahal izango dira:

a) Zehapen nagusia: isuna.

b) Zehapen nagusiez gain, zehapen osagarri gisa, merkantzia konfiskatzea eta suntsitzea, zehapenen publizitatea egitea eta establezimendua, instalazioa edo zerbitzua ixtea ere erabaki ahal izango da, hurrengo artikuluetan xedatutakoaren arabera.

145. artikulua.– Isunaren bidezko zehapena.

1.– Zehapenak ezartzeak bermatu beharko du, edozein egoeratan, arau-haustea egitea ez dela arau-hauslearentzat onuragarriagoa izango urratutako arauak betetzea baino. Hori oinarri hartuta, arau-haustea isunen bidez zehatuko dira. Isun horiek honako gehieneko eta gutxieneko zenbaterako hauen artekoak izango dira:

a) Arau-hauste arinen kasuan, 150 eta 10.000 euro bitarteko isuna, adierazten diren mailetan, eta zenbaterako horiek gainditu ahal izango dira, lortutako legez kanpoko irabazia halako bi edo lau izan arte:

- Gutxieneko maila: 150 eta 3.000 euro bitartean.
- Erdiko maila: 3.001 eta 7.000 euro bitartean.
- Gehieneko maila: 7.001 eta 10.000 euro bitartean.

b) Arau-hauste astunen kasuan, 10.001 eta 100.000 euro bitarteko isuna, adierazitako mailetan, eta zenbaterako horiek gainditu ahal izango dira, lortutako legez kanpoko irabazia halako lau edo sei izan arte:

- Gutxieneko maila: 10.001 eta 30.000 euro bitartean.
- Erdiko maila: 30.001 eta 70.000 euro bitartean.
- Gehieneko maila: 70.001 eta 100.000 euro bitartean.

c) Arau-hauste oso astunen kasuan, 100.001 eta 1.000.000 euro bitarteko isuna, adierazitako mailetan, eta zenbaterako horiek gainditu ahal izango dira, lortutako legez kanpoko irabazia halako sei eta zortzi izan arte:

- Gutxieneko maila: 100.001 eta 300.000 euro bitartean.
- Erdiko maila: 300.001 eta 650.000 euro bitartean.
- Gehieneko maila: 650.001 eta 1.000.000 euro bitartean.

2.– Zehapenak ezartzeak bermatu beharko du, edozein egoeratan, arau-haustea egitea ez dela arau-hauslearentzat onuragarriagoa izango urratutako arauak betetzea baino.

3.– Etekin ez-zilegia, zehazterik ez dagoenean, gutxi gorabeherako irizpideen arabera kalkulatu da, eta arau-haustea zuzenean edo zeharka ekarri dituen diru-sarreraren gehikuntza eta gastuen aurrezpena barne hartuko ditu, zenbaterako hauek guztiak deskontatu gabe: isunenak, konfiskazioen edo itxieren kalteenak eta arau-haustearen ondorioz arduradunak Administrazioari edo kontsumitzaileei eta erabiltzaileei edozein kontzepturengatik ordaindu behar izan dizkienak.

146. artikulua.– Establezimendua, instalazioa edo zerbitzua ixteko zehapena.

1.– Arau-hauste oso astunak egiten badira eta establezimendua, instalazioa edo zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan baldin badago, zehapen-ebazpenak Gobernu Kontseiluari proposatu ahal izango dio ezen, diruzko isuna ezartzeaz gain, erabaki dezala aldi baterako ixtea, gehienez ere bost urtez eta neurri osagarriak har ditzala erabakia erabat efikaza izan dadin.

2.– Arau-haustea eragiten dienean informazioaren gizarteko zerbitzuak ematen dituzten entitateei, prestazioa eteteko hartu beharreko neurri guztiak hartu ahal izango dira, Informazioaren

Gizartearen Zerbitzuei eta Merkataritza Elektronikoi buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legean xedatutakoaren arabera edo hura ordezkatzeko duen arauaren arabera.

3.– Establezimendua, instalazioa edo zerbitzua kokatuta dagoen udalari eman beharko zaio dena delakoa ixteko erabakiaren berri.

4.– Ez da zehapentzat joko nahitaezko osasun-baimen edo -erregistrorik ez duten establezimenduak, instalazioak edo zerbitzuak ixtea, ez haien funtzionamendua etetea ere, akatsak zuzendu arte edo osasun-, higiene- edo segurtasun-arrazoiengatik eskatutako baldintzak bete arte. Osasun- eta segurtasun-arrazoiengatik ondasunak edo zerbitzuak zuhurtziaz edo behin betiko merkatutik erretiratzea ere ez da zehapentzat joko.

147. artikulua.– Salgaiak konfiskatzeko zehapen osagarria.

1.– Zehapen-ebazpenean, zehapen osagarri gisa ezarri ahal izango da konfiska daitezela salgai aizunduak, hondatuak, faltatuak, iruzurrezkoak, identifikatu gabekoak eta kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat arriskugarriak izan daitezkeenak. Neurri hori ez hartzea erabaki ahal izango da, edo partzialki baino ez erabakitzea, proportzionaltasunaren mesedetan, baldin eta egin beharreko aldaketak egin ondoren merkataritza zilegikoa izan badaiteke, eta haren balioa, isunari gehituta, ez bada proportzionala arau-haustearen larritasunarekin.

2.– Ebazpenak erabakiko du zer egingo den konfiskatutako salgaiekin. Nolanahi ere, salgaiok suntsitu beharko dira, baldin eta haiek erabiltzea edo kontsumitzea arriskutsua bada osasunerako.

3.– Arau-haustearen kontura ordainduko dira zehapenaren xede diren salgaietan esku hartzeagatik sortutako gastuak, baita haiek gordailutu, konfiskatu, garraiatu, banatu eta suntsitzeagatik sortutakoak ere.

148. artikulua.– Publizitate-zehapen osagarria.

1.– Ebazpen zehatzailean ezarri ahalko da, zehapen osagarri gisa, ezarritako zehapenak argitaratu beharra, eredugarritasun-arrazoiengatik eta etorkizunean jokabidea arau-haustea saihesteko, baldin eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen osasunerako edo segurtasunerako arriskua badago, edo antzeko arau-haustea behin eta berriz egiten badira edo egiaztatzen bada arau-haustea nahita egin dela.

2.– Arau-haustearen izen-abizenak edo sozietate-izena, egitateak eta egindako arau-hauste mota aipatuko dira argitara ematean.

3.– Zehapen-ebazpena administrazio-bidean irmoa denean emango dira argitara datuok, zehapenaren xederako egokientzat jotzen diren komunikabide sozialetan.

4.– Zehatutako enpresaburuak ordainduko du argitaratze horren kostua.

2. ATALA

ZEHAPENAK MAILAKATZEA

149. artikulua.– Mailakatzeko irizpideak.

1.– Ezarriko diren zehapenak zenbatekoak izango diren eta noraino helduko diren zehazteko, hurrengo artikuluek arautzen dituzten inguruabar astungarriak, aringarriak eta mistoak hartuko dira kontuan.

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

3.– Inguruabar astungarri edo aringarririk ez badago, erdiko mailan ezarriko da zehapena.

4.– Inguruabar astungarri bat edo gehiago baldin badago batera, mailarik handienez ezarriko da zehapena.

5.– Inguruabar aringarri bat edo gehiago baldin badago batera, gutxienezko mailan ezarriko da zehapena.

6.– Inguruabar astungarriak inguruabar aringarriekin konpentsatu ahal izango dira.

7.– Zehapenak mailakatzeko, ez da kontuan hartuko inguruabar aringarririk edo astungarririk, kontuan hartu badira arau-hauste mota edo haren kalifikazioa definitzeko.

8.– Diruzko zehapenak ezartzean, proportzionaltasun-printzipioa beteko da, arau-haustea egi-
tea ez dadin izan onuragarriagoa urratzen den araua betetzea baino.

150. artikulua.– Inguruabar astungarriak.

Honako hauek inguruabar astungarriak dira:

- a) Arau-hausleak merkatuan duen posizio onaz aprobetxatzea.
- b) Eragin zuzena izatea egoera bereziki kalteberan dauden pertsonengan, egoera horrek lotura zuzena baldin badu arau-haustearen gertakariekin.
- c) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituen araua ez aplikatzeko metodoak, kontra-
tazio-sistemak eta arau-interpretazioak erabiltzea.
- d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei sortutako galerarik ez ordaintzeko asmo agerikoa izatea.
- e) Kontsumitzaileekiko edo erabiltzaileekiko botere-posizioaz aprobetxatzea, edo haren
aukera-askatasuna murrizten duen edozein inguruabarrez aprobetxatzea.

151. artikulua.– Inguruabar aringarriak.

Honako hauek inguruabar aringarriak dira:

- a) Arau-haustea akats baten ondorioz edo arauaren berri ez izateagatik egitea.
- b) Arau-haustearen erantzulea aktiboki aritzea lankidetzan kontsumo-arloko Administrazio esku-
dunarekin, egindako arau-haustearen ondorioak arintzeko edo erreparatzeko.
- c) Kontsumoko arbitrajea edo beste arbitraje instituzionalen bat erabiltzea gertakariak argitzeko.

152. artikulua.– Inguruabar mistoak.

Inguruabar mistoek erantzukizuna astundu edo arindu dezakete, arau-haustearen arabera, zer-
gatik egin den edo zer ondorio dituen. Ondoko hauek dira:

- a) Negozio-bolumena, arau-haustean izan diren gertakariak eta enpresaburuaren gaitasun eko-
nomikoaren arteko erlazioari begiratuta.
- b) Lortutako etekin ez-zilegiaren zenbatekoa.
- c) Kontsumitzaileei edo erabiltzaileei eragindako kalteak edo galerak.
- d) Ukitutako kontsumitzaileen edo erabiltzaileen kopurua.
- e) Arau-haustea noraino den nahita egina.

153. artikulua.– Diruzko zehapenak murriztea.

1.– Ezarritako zehapena isuna baino ez bada, zenbatekoa ehuneko 20 murriztuko da, baldin eta arau-hausleak bere erantzukizuna onartzen badu, eta, zehapen-prozedura hasteko ebazpenaren edukiarekin ados dagoela erakutsiz, uko egiten badio administrazio-bidean errekurtsioak jartzeari.

2.– Proposatutako zehapenaren zenbatekoa ehuneko beste 20 murriztuko da, gainera, baldin eta arau-hausleak bere borondatez ordaintzen badu zehapena, zehapen-ebazpena eman baino lehenago, 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 kalte-galerak. Murrizketa hori, hala badagokio, metatu egingo zaie artikuluko honen 1. eta 2. apartatueta adierazitakoei. Hala ere, ezin izango da murrizketa hori egin, baldin eta intoxikaziorik, kalte pertsonalik, gaixotasunik edo heriotzarik gertatu bada edo delituak egin izanaren zantzu arrazionalik badago.

4.– Administrazio-errekurtsorik jarriz gero, galdu egingo dira aplikatutako murrizketak.

3. ATALA

BESTELAKO XEDAPENAK

154. artikulua.– Egindako arau-hausteak argitaratzea.

1.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak zerrenda labur batean argitara eman ahal izango du zein izan diren aurreko hiru urteetan zehar administrazio-bidean ebazpen irmoa izan duten arau-hausteak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek jakin dezaten zer arau-hauste egin den kontsumo-arloan eta aurrerantzean egin ez dezaten jokabide ez-zilegi gehiagorik.

2.– Zerrenda horretan adierazi ahal izango ditu arau-hausleen izen-abizenak edo sozietate-izenak, egitateak, zer arau-hauste mota egin den eta zenbateko zehapenak ezarri diren.

3.– Artikulu honek arautzen duen argitalpena ez da zehapentzat joko.

155. artikulua.– Jendaurreko zuzenketak.

Zehapena ezartzen bada publizitate-arloko arau-hausteak egiteagatik, arau-hausleari eskatu ahal izango zaio, ofizioz edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek eskatuta, zuzenketa publiko bat argitara dezala bere kontura eta jatorrizkoaren baldintza berdinetan. Zuzenketa publiko hori ez da zehapentzat joko.

156. artikulua.– Kalteak eta galerak ordaintzea.

1.– Lege honek arautzen dituen zehapenak gorabehera, zehapen-ebazpenean bertan aurreikusitako ahal izango da, arau-hauslearen betebeharrak modura, jatorrizko egoerara ekartzea arau-hausteak aldatutako egoera hori, eta, hala badagokio, itzul daitezela hala bidegabe jasotako kopuruak nola egiaztatzen diren gainerako kalte-galeren zenbatekoak.

2.– Kasu horietan, kontsumitzailea edo erabiltzailea ez bada zehapen-prozedurako alderdi interesdun, entzunaldia emango zaio, izan dituen kalte-galerak egiaztatu, eta egoki irizten dituen alegazioak egin ditzan.

3.– Kalte-ordaina ez bada ordaintzen horretarako jarritako epean, premiamendu bidez kobratuko da.

4.– Administrazioak kobratu eta gero, kontsumitzaile edo erabiltzaile kaltetuari itzuliko zaio kalte-ordainaren zenbatekoa.

5.– Prozedura amaitzen duen ebazpenaren kontra, dagozkion jurisdikzio- eta administrazio-errekurtsoak jarri ahal izango dira.

157. artikulua.– Zehapenen eraginak dirulaguntzak emateko orduan.

Euskal Autonomia Erkidegoko Aurrekontu Orokorren kontura ematen diren laguntza edo dirulaguntzak ukatu ahal izango dira, baldin eta, deialdia egin aurreko bi urteetan, enpresari zehapena ezartzen bazaio lege honetan araututako arau-hauste astun edo oso astun bat egiteagatik.

V. KAPITULUA

ARAU-HAUSTEEN ERANTZUKIZUNA

158. artikulua.– Subjektu arduradunak.

1.– Pertsona fisikoak edo juridikoak izango dira lege honek tipifikatzen dituen arau-hausteen erantzule, baldin eta, egiteagatik edo ez egiteagatik, arau-haustea inputatu ahal bazaizkie.

2.– Bereziki, erantzule izango dira, salbu eta hirugarren baten erantzukizuna egiaztatzen duen probarik badago:

a) Ontziratutako, etiketatutako edo osorik itxitako produktuetan egindako arau-hausteengatik:

– Sinadura edo sozietate-izena, ontzian edo etiketan, aurkezpenean edo publizitatean azaltzen dena. Enpresaburua erantzukizunetik aske gera daiteke, baldin eta egiaztatzen bada hirugarren batek faltsutu edo oker erabili duela; hirugarren horri inputatuko baitzaio arau-haustea.

– Produktu horiek banatu, merkaturatu edo ontziratzen dituen.

– Baldin eta arau-haustea bada legez edo erregelamenduz eska daitekeen hizkuntza bat ez erabiltzeagatik produktuaren etiketan edo aurkezpenean, produktua banatu edo merkaturatzen duena.

– Marka propioarekin, generikoarekin edo banaketakoarekin merkaturatzen diren produktuen gaineko arau-hausteei dagokienez, hala markaren titularra nola marka fabrikatzen duena.

b) Etiketarik ez duten produktuetan egindako arau-hausteengatik, etiketak ez duenean jasotzen enpresaburuaren identifikazioa, edo solte saltzen direnean, produktuak dauzkan pertsona.

c) Produktuen adostasun-ezarekin lotutako arau-hausteen kasuan, haiek hornitzen edo banatzen dituen pertsona edo erakundea.

Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari ezinezkoa egiten zaionean pertsona edo entitate hornitzaile edo banatzailearengana jotzea edo hori egitea gehiegizko karga denean, zuzenean erreklamatu ahal izango dio pertsona edo enpresa ekoizleari, zeinak adostasun-faltari erantzungo baitio adostasun-falta horrek zerikusia duenean produktuen jatorriarekin, identitatearekin edo egokitasunarekin, haien izaeraren, helburuaren eta araudiaren arabera.

d) Berme-arloan ezarritako araubidea ez betetzeagatik egiten diren arau-hausteengatik eta legez eta kontratuz ezarritako atzera egiteko eskubideagatik, pertsona edo entitate hornitzaileak erantzungo du, salbu ezin denean haren kontra jo edo hori egitea gehiegizko karga denean; kasu horretan, ondasunak ekoizten duenaren erantzukizuna izango da.

e) Zerbitzuak ematean egindako arau-hausteengatik, zerbitzua emateko kontratua egin zuen pertsona fisikoa edo juridikoa, edo legez prestazioa egiteko betebeharra duena.

3.– Europar Batasunetik edo haren kide ez diren estatuetatik datozen ondasunen inguruan egindako arau-hausteen kasuan, erantzuleztat joko da pertsona fisiko edo juridiko bat; zehazki, produktua Espainiako merkatuan lehen aldiz merkaturatu zuena.

4.– Arau-haustea pertsona juridiko bati inputatzen zaionean, erantzuleztat jo ahal izango dira, halaber, organo gidarietako edo zuzendaritza-organoetako pertsona fisikoak, baita araua hausten duten produktuak edo zerbitzuak prestatzeko edo kontrolatzeko erantzukizuna duten teknikari arduradunak ere; sozietate-arloan indarrean den legeriaren arabera.

Erantzukizunetik salbuesteko, egiaztatu beharko da ezen, pertsona juridiko arau-haustearen organo gidarien edo zuzendaritza-organoen parte izanik, ezezkoa edo kontrako botoa eman ziela arau-hauste diren jardueri.

5.– Enpresaburu baten jarduera arau-hauslea inputatu ahal izango zaie enpresa kontrolatzen duten pertsona fisiko edo juridikoei ere, edo harekin frankizia-kontratu bat dutenei edo haren produktuak eta zerbitzuak eskusiboki saltzeko edo merkaturatzeko kontratu bat dutenei.

6.– Informazioaren gizarteko zerbitzuak ematen dituzten enpresak, berriz, inputatu dakizkiekeen egiteen edo ez-egiteen erantzule izango dira, Informazioaren Gizartearen Zerbitzuei eta Merkataritza Elektronikoa buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legean edo hori ordeztzen duen arauan ezarritako moduan.

7.– Pertsona batek baino gehiagok egin baldin badute arau-haustea, denak izango dira erantzule solidario.

159. artikulua.– Ordezkatzeagatiko erantzukizuna.

Enpresa ordezkatuarekin batera, erantzule solidario izango dira merkatuan ordezkari gisa aurkeztzen dena, beste enpresaren baten izenean jarduten duena, publikoki adierazten duena izaera hori duela edo izaera hori balu bezala jokatzeko duena, salbu egiaztatzen bada haien artean ez dagoela loturarik.

160. artikulua.– Kontraprestazioa jasotzen duenaren erantzukizuna.

Aurreko manuetan ezarritakoari kalterik eragin gabe, kontsumo-harremanen esparruan egindako arau-hausteen erantzule izango da kontsumitzaileen edo erabiltzaileen kontraprestazio bat jasotzen duena, hargatik eragotzi gabe errepikatze-eskubidea izatea erantzuleztat jotzen duenaren kontra.

VI. KAPITULUA

PRESKRIBATZEA ETA IRAUNGITZEA

161. artikulua.– Arau-hausteen preskripzioa.

1.– Hona lege honek tipifikatzen dituen arau-hausten preskripzio-epeak:

- a) Bost urtekoa, arau-haustea oso astuna baldin bada.
- b) Hiru urtekoa, arau-haustea astuna baldin bada.
- c) Urtebetekoa, arau-hauste arinen kasuan.

2.– Arau-hausteen preskripzio-epea ez da zenbatzen hasiko hura azaltzen edo kanporatzen den arte, eta, arau-hauste jarraituen kasuan, ekintza arau-hauslea edo arau-haustea gauzatzen duen azken egintza amaitzen denean bakarrik.

Arau-hausteen konkurrentzia badago edo elkarren artean lotura duten arau-haustek egiten baldin badira, arau-hauste astunenari dagokiona izango da preskripzio-epea.

3.– Preskripzioa etengo dute egitate berberen edo haiekin lotutako beste egitate batzuen gaineko zigor-arloko jarduera judizialek, baldin eta juridikoki ezinezkoa bada haiek kontsumo-araudiaren arau-haustea diren egitateetatik bereiztea. Horrenbestez, eman daitekeen epaia loteslea izango da diharduen Administrazioarentzat.

4.– Era berean, arau-hausteen preskripzioa etengo da, baldin eta egitate berberak direla-eta zehapen-prozedura administratiboak hasten badira, interesduna jakinaren gainean egonda, eta araudi sektorialean oinarrituta, baldin eta, azkenean, oinarri bera dagoela antzemanda, lehentasunez kontsumoko araudia aplikatu behar bada. Kasu horietan, berriz hasiko da preskripzio-epea zenbatzen, baldin eta zehapen-espeditatea hilabete baino gehiago badago etenda, ustezko arduradunari inputatu ezin zaion arrazoiren batengatik.

162. artikulua.– Prozedura iraungitzea.

1.– Zehapen-prozedura iraungi egingo da, hasi eta bederatzi hilabeteko epean ebazpenik eman ezean.

2.– Baldin eta ordura arte bereizita izapidetzen ziren arau-haustek prozedura bakar batean metatzea erabakitzen bada, hasitako azken prozedura hasteko erabakia hartzen denetik hasiko da zenbatzen ebazpena emateko epea.

163. artikulua.– Zehapenak preskribatzea.

1.– Lege hau aplikatuz ezarritako zehapenak epe hauek igarotakoan preskribatuko dira: arinak urtebetera, astunak hiru urtera eta oso astunak bost urtera.

2.– Zehapenen preskripzio-epea hasiko da kontatzen zehapena ezartzen duen ebazpena gauzatu daitekeen egunetik aurrera edo hura errekurritzeko epea igarotzen denetik aurrera. Kasu horietan, preskripzioa eten egingo da betearazpen-prozedura hasten bada, interesduna jakinaren gainean egonda. Arau-hausleari egotzi ezin zaion arrazoiren batengatik prozedura hilabete baino gehiago geldirik badago, epea berriz ere igaroko da. Zehapena ezartzeko ebazpenaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua presuntzios ezetsiz gero, errekurtsu hori ebazteko legez aurreikusitako epea amaitu eta hurrengo egunetik aurrera hasiko da zehapenaren preskripzio-epea zenbatzen.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA.– 83.1 artikuluko betebeharrak egokitzeko epea.

Hala interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek nola merkataritza-jardueraren arloan indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokiek jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esku 83.1 artikuluan adierazitako elementuak, legea indarrean hasi denetik urtebete igaro baino lehen.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Hizkuntza-eskubideak betetzeari buruzko galdera sorta.

Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek eta indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokiek galdera sorta bat bidaliko diote kontsumoaren arloan eskumena duen sailari, bost urtean behin, edo sail horrek zehaztutako aldirakotasunaz, estatutu honetan jasotako hizkuntza-eskubideen arloan egindako jarduerak zein diren jakiteko.

Galdera sorta eta jasotako informazioaren ebaluazioa hizkuntza-politikaren arloan eskumena duen organoarekin batera egingo da, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubi-deak betetzea bultzatzeko behar diren politiken aktibazioa identifikatzeko oinarri gisa erabiliko da.

LEHENENGO XEDAPEN IRAGANKORRA.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari-ritza-elkarteen betekizunak.

Harik eta erregelamenduz garatu arte 62. artikuluan xedatzen dena, ulertuko da ezen, lege honen kontrakoa ez den guztian, 249/1985 Dekretuak arautzen dituela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari-ritza-elkarteen lurralde-ezarpenari, bazkide-kopuruari eta jarduera-programari buruzko betekizunak (249/1985 Dekretua, uztailaren 30ekoa, zeinaren bidez aldatzen baita 1981eko abuztuaren 17ko Dekretua, Kontsumitzaile Elkarteen Errolda sortzeari buruzkoa); betiere, Kontsumitzaileen Estatutuari buruzko Legean edo hura ordezkatzeko duen xedapenean ezarritakoaren arabera.

BIGARREN XEDAPEN IRAGANKORRA.– Erreklamazio-orriak.

1.– Harik eta erregelamenduz garatu arte 90. artikuluan erreklamazio-orriari buruz xedatzen dena, indarrean segituko du, lege honen kontrakoa ez den guztian, uztailaren 1eko 142/2014 Dekretuak, Kontsumoko erreklamazio-orriari eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexei, erreklamazioei eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoak.

2.– Erregulazio espezifikorik ezean, erreklamazioko orri elektronikoak dekretu honetako I. eranskinean erreklamazio-orrietarako azaltzen den eredura egokituko dira.

HIRUGARREN XEDAPEN IRAGANKORRA.– Kontsumoa justifikatzeko agiria.

Makina automatikoen bidez ondasunak edo zerbitzuak hornitzen dituzten eta 25.3 artikuluan aurreikusitako aukera erabiltzen ez duten pertsonak bi urteko epea izango dute, lege hau indarrean jartzen denetik, makina horiek egokitzeko, kontsumo-harremanaren egiaztagiria entregatzeari begira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA.– Araudia indargabetzea.

Honako hauek indarrrik gabe geratuko dira:

1.– Abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.

2.– 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubidei buruzkoa, lege honetan xedatutakoaren aurka doan heinean.

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Lege hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean sartuko da indarrean.

Beraz, Lege honi men egiteko eta men eginarazteko agintzen diet, norbanako zein agintari direla, Euskadiko herritar guztiei.

Vitoria-Gasteiz, 2023ko maiatzaren 2a.

Lehendakaria,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.