



Europako  
Batzordea

# Kontsumitzaileak



**Europar Batasuneko kontsumitzaileen gaineko politikak kontsumitzaileen eskubideak babesten ditu, produktuen segurtasuna bermatzen du, pertsoneri laguntzen die ondasunak eta zerbitzuak erosten jakinaren gainean aukeratzeko, eta zerbait gaizki ateratzen bada konponbidea aurkitzeko baliabideak ematen ditu.**

Europar Batasuneko barne-merkatuak eskaintza, malgutasun eta kalitate handiagoa eta kalitate-prezio erlazio hobea eskaintzen die kontsumitzaileei, baina kontsumitzaileei arazoak ere sor diezazkieke, bereziki hedapen azkarreko eremuetan, hala nola digitalean, energian eta finantza-zerbitzuetan. Europar Batasuneko kontsumitzaileen politikak pertsonen eskubideak errespetatzen direla zaintzen du, EBko beste herrialde batzuetan ondasunak edo zerbitzuak erosterakoan arazoren bat sortzen denean, baita Internet bidez ere. Horrek kontsumitzaileek EB osoan duten konfiantza handitzen laguntzen du, eta hori, gainera, positiboa da Europako barne-merkatuaren mugen bidez jarduten duten errepresentat.

## Zer egiten du EBk?

Zerbait gaizki ateraz gero aplikatu beharreko hainbat eskubide eskaintzen dizkie EBk kontsumitzaileei.

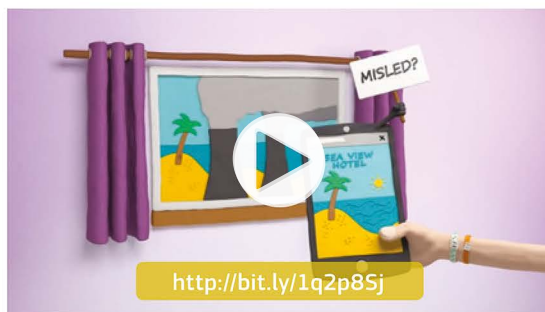
- Garraio bide mota guztietako bidaiariaren eskubideei lotuta gutxieneko arauak ezarri ditu: informazioa, laguntza eta kalte-ordaina barne, atzerapen handia gertatuz gero edo bidaiaria bertan behera geratuz gero.
- Online erosten denean, kontsumitzaileek hamalau egun dituzte erosketari berriz aztertzeko eta baliogabetzeko. Beti itzuli ahal izango dute produktu bat bi aste epean, eta dirua berreskuratu. 2017ko ekainetik, **ibiltaritze-tarifak kendu dira**. LEBren barruan bidaiatzen duten europarrek tarifa nazionalak ordainduko dituzte deingatik, SMS mezuengatik eta datu ibiltariengatik.
- EBn erositako produktu bat (online edo denda batean) ez badator bat erakutsitako deskribapenarekin

edo ez badu ondo funtzionatzen, kontsumitzaileak gutxienez doako konponketa edo ordezkapenerako eskubidea du.

- 2016az geroztik, EBk hipoteka-kredituen arloan dituen arau berriek publizitate gisa ematen den informazioa argia eta egokia dela bermatzen diete kontsumitzaileei, kontratu bat sinatu aurretik.

Bestalde, merkatariekin dituzten auziak modu azkar eta eraginkorrean konpontzeko laguntza ere ematen du EBk. Prozedura azkar eta kostu txikiko horiek erabil daitezke, bai estatu barruko auzietarako, bai mugaz gaindiko auzietarako. **Auziak online ebazteko** plataformari esker, kontsumitzaileek eta merkatariek guztiz online konpon ditzakete Internet bidez egindako mugaz gaindiko erosketen buruzko auziak. **Kontsumitzaileen Europako Zentroen Sareak** doako laguntza eta aholkularitza eskaintzen dizkie kontsumitzaileei, mugaz gaindiko erosketen buruz.

Segurtasun-arau zorrotzak aplikatzen zaizkie jostailuei, gailu elektrikoek, kosmetikoek eta farmaziako produktuei, eta arau zorrotzek bermatzen dute seguruak ez diren produktuak merkaturatik kenduko direla. Seguruak ez diren produktuak merkaturatik kenduko direla. Urtero berrehun **produktu arriskutsu** baino gehiagoren berri ematen da, **elikagai ez diren produktu arriskutsuetarako EBren alerta azkarreko sistemaren bidez.**



Informazio gehiago: [https://ec.europa.eu/info/topics/consumers\\_es](https://ec.europa.eu/info/topics/consumers_es)

## harremanetan jartzeko aukerak

### ONLINE

Europar Batasunari buruzko informazioa Batasuneko hizkuntza ofizial guztietan aurki dezakezu Europa webgunean: [https://europa.eu/european-union/index\\_es](https://europa.eu/european-union/index_es)

### ZUZENEAN

Europar Batasunean ehunka dira Europe Direct informazio zentroak.

Hurbilen daukazun zentroaren helbidea hemen aurki dezakezu:  
[https://europa.eu/european-union/contact\\_es](https://europa.eu/european-union/contact_es)

### TELEFONOZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ

Europe Direct zerbitzuan Europako Batasunari buruz egiten dituzun galderentzako erantzuna eskuratuko duzu. Sartu zerbitzu horretan:

- doako telefono-zenbakia markatuz: 00 800 6 7 8 9 10 11 (gerta daiteke operadore batzuek deiak kobratzea);
- hurrengo telefono-zenbakia markatuz: 00 32 2 299 9696; edo
- helbide honetara idatziz: [https://europa.eu/european-union/contact\\_es](https://europa.eu/european-union/contact_es)

### IRAKURRI EUROPARI BURUZ

EBri buruzko argitalpenak eskuragarri daude webgunean klik bakar batekin:  
<https://publications.europa.eu/es/publications>

### EUROPAKO BATZORDEAREN ORDEZKARITZAK

Europako Batzordeak, gainera, bulegoak (ordezkaritzak) ditu Europar Batasuneko estatu kide guztietan: [https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/local-offices-eu-member-countries\\_es](https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/local-offices-eu-member-countries_es)

### EUROPAKO PARLAMENTUAREN LOTURA-BULEGOAK

Europako Batzordeak, gainera, bulegoak (ordezkaritzak) ditu Europar Batasuneko estatu kide guztietan: <http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/es/stay-informed/liaison-offices-in-your-country>

### EUROPAR BATASUNAREN ORDEZKARITZAK

Europar Batasunak munduko beste leku batzuetan ere baditu ordezkaritzak:  
[https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo\\_es](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo_es)

## «Zer egiten du Europar Batasunak?» serieko beste informazio-fitxa batzuk

Klimaren aldeko ekintza
Aduanak
Nekazaritza eta landa-garapena
EBaren handitzea
Itsasoari eta arrantzari lotutako gaiak
Laguntza humanitarioa eta babes zibila
Merkataritza
Lehia
Konsumitzaileak
Nazioarteko lankidetzeta eta garapena
Kultura eta komunikabideak
Kirola
Ekonomia, finantzak eta euroa
Ekonomia eta gizarte digitalak
Hezkuntza eta prestakuntza
Enpresa eta industria
Energia
Fiskalitatea
Mugak eta segurtasuna
Ikerketa eta berrikuntza
Justizia eta oinarriko eskubideak
Garzeak
Ingurumena
Merkatu bakarra
Migrazioa eta asiloa
Enpleguaren eta gizarte-gaien politika
Auzotasunaren Europako politika
Kanpoko eta segurtasuneko politika
Eskualde-politika
Aurrekontua
Iruzuraren prebentzioa
Osasun publikoa
Elikadura-segurtasuna
Banku- eta finantza-zerbitzuak
Garraioa

Eskuizkribua 2019ko maiatzean amaitu da  
Europako Batzordeak ez du erantzukizunik argitalpen hau berrerabiltzeak ekar ditzakeen ondorioen gainean.

Luxenburgo: Europar Batasuneko Argitalpen Ofizialen Bulegoa, 2019

© Europar Batasuna, 2019

Berrerabilera baimendua, iturri bibliografikoa aipatzekotan

Europako Batzordearen dokumentuak berrerabiltzeari buruzko politika 2011/833/EB

Erabakiaren bidez (AO L 330, 2011-12-14koa, 39. or.) ezarri zen:

Europar Batasunaren egile-eskubideen mende ez dagoen edozein argazki edo bestelako material erabiltzeko edo erreproduzitzeko, titularren baimena beharko da  
Argazki guztiak: © Shutterstock, © Fotolia

Argitalaldia: 1.a argitalerxe honetan: 2020ko martxoan

Ale-kopurua: 170 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa. Kanpo Harremanetarako Idazkaritza Nagusia. Lehendakaritza

Internet: [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

Itzulpena: IZO (Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala)

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 - Vitoria-Gasteiz

Inprimaketa: PRINTHAUS, S.L.

Lege-gordailua: LG G 00242-2020



LEHENDAKARITZA  
PRESIDENCIA