

6/2003 LEGEA abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.

Eusko Legebiltzarrak ondoko legea onartu duela jakinarazten zaie Euskadiko herritar guztiei.

ABENDUAREN 22KO 6/2003 LEGEA, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESTATUTUARENA

ZIOEN AZALPENA

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa gure ordenamenduko hierarkia-mailarik gorenean jarri zen, botere publikoek bermatu beharreko gizarteko eta ekonomiako politikaren printzipio gidari nagusietako bat bezala, eta, orobat, babes hori Zuzenbideko printzipio orokor gisa karakterizatu zen, esan nahi baita, legeria positiboak, praktika judizialak eta botere publikoen jardunak aintzat hartuko dutela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen errespetua eta babesa. Autonomia Erkidegoak kontuan izan zuen hori guztia bere eskumenen esparruan lehenengo autonomia-araua (Bezeroaren Araudiaren azaroaren 18ko 10/1981 Legea) eman zuenean; arau horren bidez, esparru orokor bat ezarri zuen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko. Lege hori erregelamendu bidez garatu da, eta maila praktikoko hainbat jarduerari bide eman die.

Araua eman zen garaian, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa gai berria zen eta, hartara, zehaztu gabe zeuden bere eduki doktrinalak eta jurisprudenziakoak, eta, halaber, finkatu gabe zeuden autonomia-erkidegoen eskumenen mugak. Hori dela-eta, legegileak arau programatiko bat egin behar izan zuen; baina, hala eta guztiz ere, etapa bati eman zion hasiera –eta hori da bere dohainik onena–, gero beste autonomia-erkidego batzuek, baita Estatuak berak ere, garatuko zuten etapa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko zereginen guztiz lagungarria izan dena.

Hogei urte baino gehiago igaro dira arau hori onetsi zenetik, eta, hala, beraz, alde handiak daude garai hartako eta egungo egoeraren artean. Aldeak daude, batetik, arlo horretako eskumenak banatzeko orduan, zehaztuago dagoen legezko eta jurisprudenziazko doktrina bat dagoelako; eta, bestetik, aldeak daude kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako erakunde publikoen eta pribatuen sareak garatzeari dagokionez, horrelako sareak sortu direlako bai gizartearen baitatik bai euskal administrazio publikoen eskutik.

Beste alde batetik, harrez gero, Amsterdamgo Ituna sartu da indarrean, Europar Batasunak emandako araudi-multzo bat bada eta araudi horietako batzuk Autonomia Erkidego honetako administrazio publikoek aplikatu behar dituzte; merkatuak eta zerbitzuak globalizatzen ari dira; egungo gizarteak behar berriak ditu; garapen teknologikoak izan dira, eta Europako diru bakarra sartu da indarrean. Eragile horien guztien ondorioz, merkatu tradizionala aldatzen duten era berriak sortu dira zerbitzuak egiteko eta produktuak eskaintzeko.

Horiek horrela, aurreko legea aldatu beharra dago, eta esparru berri eta egoki bat finkatu behar da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsarako lagungarri diren alderdi guztiak araupetzeko. Izan ere, alderdi horietako batzuk ez zeuden behar bezala araututa lege zaharrean, bere edukia mugatuta zeudelako; eta orain, berriz, aintzat hartzen dira, euskal administrazio publikoen jardueren esparru orokor berria finkatzerakoan.

Legegintzako teknikak bi aukera hauek eskaintzen ditu lege-arau bat aldatzeko: zati bat aldatzea edo erabat indargabetzea. Bi aukera horien artean, azkena hautatu dugu, egokiago iruditu zaigulako arau bat aldarrikatzea, eta, era horretan, arau berri horrek dituen helburuengatik eta asmoengatik, aurreko araua nabarmenki aldatzea. Dena dela, litekeena da arau berriak Bezeroaren Araudiaren azaroaren 18ko 10/1981 Legearen eduki batzuk bere horretan jasotzea.

Arau hau aldarrikatuz, aurreko legeak zituen hutsuneak beteko dira, eta, gainera, Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek tresna egokia izango dute eskura beren erregelamenduak egiteko lana eta administrazio jarduerak kokatzeko. Tokiko administrazioek, eskumenak eman zaizkienez, eremu zabala dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen alde aritzeko, eta Eusko Jaurlaritzak izango da erantzulea lurralde osoan.

Legeak Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen eta, orobat, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorretako Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen aginduetara egokitzen ditu zenbait administrazio-jarduerak.

Legeak administrazio publikoen eskumenak zehazten ditu Euskadiko lurralde-eremuan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari begira, Toki Administrazioak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsan eta babesean betetzen duen zeregina handitzen du, eta ahaleginak egiten ditu instituzioen arteko koordinazioa lortzeko, funtzioak eta zerbitzuak bikoiztea saiheste aldera.

Legeak beste ikuspegi batetik bideratzen du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen onespina, eta agortu egiten du horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren eskumenen esparruan duten erregulazioa. Hizkuntza-eskubideak aintzat hartzen ditu, eta, horrenbestez, Euskararen Erabilpena Arazuten duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeari jarraiki, Autonomia Erkidegoan dauden bi hizkuntza ofizialetako bata zein bestea erabiltzeko eskubidea aitortzeaz gainera, dagokigun arloan euskara –berariaz progresibotasun-printzipioari jarraituz– sustatzeko asmoa ere agertzen du.

Legeak iruzurrezko publizitatearen euskal araudia indargabetzen du, Estatuko legegilearen aukerarekin bat etorritik, eta, hala, jurisdikzio-sistema bat ezartzen du sortutako eztabaidak konpontzeko –kasu honetan, publizitateko jarduerak sortutako

eztabaidak konpontzeko-, eta eteteko eta zuzentzeko ekintzei bide emateko; 1998ko maiatzaren 19ko 98/27/EE Zuzentarauaren transposizioak indartu eta sustatu egin ditu ekintza horiek.

Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes-maila igotzen du, gizarteko eragile guztiekin –gehienbat, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin– parte hartzeko eta lankidetzan aritzeko formulen bidez, eta euskal mugimendu asoziatiboa indartzea eta maila guztietan –hala publikoetan nola pribatuetan– koordinatzea hartzen du xedetzat, egin beharreko ekintzak hobeto planifikatzeko eta prebentzioko zereginei bide emateko. Eskakizun horren ondorioz, kontsumoko informazio eta laguntza zentroyen sarea sortu da.

Legeak, arlo horretan ohikoa den horizontaltasunari jarraiki, Kontsumoko Koordinazio Batzordea sortzen du, Eusko Jaurlaritzaren sailen arteko elkartokia izango den administrazio-organoa.

Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen autobabes-maila igotzen du, sentsibilizatzeko, informatzeko eta prestatzeko proiektuak eta programak ezartzen baititu, eta, gisa horretan, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak trebatzen baititu informazioaren eta jakintzaren gizartearen erronkei aurre egin ahal izan diezaieten eta merkatuan dauden produktuetan eta zerbitzuetan kalitate-parametroak betetzeko eska dezaten.

Dena dela, legeak esparrua ezartzen du, baina, gero, garatzen joan beharko da arian-arian, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen alde egiteko eta babesteko arauen bidez dagoeneko ibilita dagoen bidea gorabehera. Era horretan, araudi sektorial autonomiko osoa lortu nahi da, operadore juridikoari segurtasun eta argitasun gehiago emango dion eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei bigarren transformazio ekonomiko honi bermez aurre egiteko aukera emango dien araudia.

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-eremua.

Lege honen helburua da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babestea, aldezte eta sustatzea Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan.

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

Euskal Autonomia Erkidegoko botere publikoen jarduerak eta legeriak aintzat hartuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa eta babesa.

3. artikulua.– Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen definizioa.

1.– Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak honako hauek dira: edozein nazionalitate edo bizileku duten pertsona fisikoak edo juridikoak, ondasun higigarriak edo higiezinak, produktuak edo zerbitzuak azken hartzaile gisa eskuratzen, erabiltzen edo baliatzen dituztenak, baldin eta hornitzailea enpresa bat edo profesional bat bada, edota Administrazioa bera bada, zerbitzuak egitean edo produktuak hornitzean zuzenbide pribatuko erregimenean arituta.

2.– Ez dira kontsumitzailetzat edo erabiltzailetzat joko produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizpen-prozesu batean txertatzen dituzten pertsona fisikoak edo juridikoak, nahiz eta prozesu hori egitean zuzeneko mozkinik ez izan.

4. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarritzko eskubideak honako hauek dira:

- a) Beren osasunerako eta segurtasunerako kaltegarriak izan daitezkeen arriskuen aurrean babes osoa ematea; beraz, ingurumena kaltetu dezaketen arriskuak barne hartzen dira.
- b) Beren bidezko interes ekonomikoak eta sozialak babestea.
- c) Babes juridikoa, administratiboa eta teknikoa ematea eta izandako kalte-galeren konpontzea eta ordaina ematea.
- d) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea.
- e) Erakundeen bidez, beren interesen alde egiteko ordezkari izatea, eta dagozkien gaietan parte hartzea eta aholku eskatzea.
- f) Bi hizkuntza ofizialak erabiltzea lege honek eta ordenamendu juridikoaren gainerako legeek ezartzen dutenari jarraiki.

5. artikulua.– Lehentasunezko babesa.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak honako egoera hauetan babestuko dira lehentasunez:

- a) Erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuekin edo zerbitzuekin zuzeneko lotura badute.
- b) Banaka zein talde gisa desabantaila, mendekotasun edo babesgabetasun egoeran egonik babes berezia behar duten gizataldeei eragiten dietenean.

6. artikulua.– Eskubideen ukazintasuna.

Lege honek eta bere arau osagarriek onartzen dituzten eskubideak erabili aurretik, erabat deuseza da uko egitea edota itunik egitea, itun horren xedea aplikazioa baztertea bada. Lege honi edo lege honen arau osagarriei iruzur egiten dieten ekintzak gorabehera, saihestu nahi den araua aplikatu egingo da, legeria zibilarri jarraiki.

II. TITULUA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK.

I. KAPITULUA

OSASUNARI ETA SEGURTASUNARI LOTUTAKO ESKUBIDEAK

7. artikulua.– Printzipio orokorrak.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren produktuak eta zerbitzuak ez dira arriskutsuak izango haien osasunerako eta segurtasunerako, ezta ingurumenerako ere, erabilerako baldintza arruntetan edo aurreikus daitezkeen baldintzetan ohituraz edo erregelamenduz onartuak diren arriskuak alde batera utzita.

2.– Oro har, erabilerako baldintza arruntetan eta aurreikus daitezkeen baldintzetan ohituraz edo erregelamenduz onartuak diren arriskuak alde aurretik jakinarazi behar zaizkie kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, argi eta garbi jakinarazi ere, bide egokiak erabiliz eta 15.f) artikuluan ezarrita dagoenari jarraiki.

3.– Honako hau joko da produktu segurutzat: erabilerako baldintza arruntetan edo erraz samar aurreikus daitezkeen baldintzetan –iraupena barne hartuta– kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat inolako arriskurik ez duena, edo arriskurik txikienak besterik ez dituena; arrisku txiki horiek gorabehera, produktuak erabiltzeko moduan egon behar du, arrisku horiek onargarriak izan behar dute, eta, horretarako, pertsonen osasuna eta segurtasuna, eta, orobat, ingurumena, hein handi batean babestu behar dituzte. Ildo horretan, honako osagai hauek hartzen dira aintzat bereziki:

- a) Produktuaren ezaugarriak, eta, besteak beste, osaera, paketatzea eta muntatzeko eta mantentze-lanetarako jarraibideak.
- b) Beste produktu batzuetan duen eragina, lehenengo produktua besteekin erabiliko dela erraz samar aurreikusi ahal bada.
- c) Produktuaren aurkezpena, etiketak, erabiltzeko eta, hala behar denean, ezabatzeko jarraibideak, eta, era berean, pertsona edo erakunde ekoizleak emandako beste edozein argibide edo informazio.
- d) Produktua erabiltzean arrisku gehien izan dezaketen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kategoriak, bereziki haurrak eta nerabeak.

4.– Segurtasun handiagoa lortu ahal izatea edo arrisku gutxiagoko produktuak eskuratu ahal izatea ez da nahikoa izango produktu bat arriskutsutzat edo segurtasunik gabekotzat jotzeko.

8. artikulua.– Erantzuleak.

1.– Produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen, banatzen edo manipulatzeko dituztenek eta, orobat, lehenik merkaturatzen dituztenek produktu edo ondasun seguruak eman behar dituzte eta zerbitzu seguruak egin.

2.– Merkaturatze-kateko profesional gisa, produktuak, ondasunak eta zerbitzuak banatzen eta saltzen aritzen direnek prestasunez jardun behar dute, seguruak ez diren produktuak, ondasunak eta zerbitzuak merkaturatu ez jartzeko; eta baldin eta, eskura duten informazioan oinarrituta, produktuak, ondasunak eta zerbitzuak seguruak ez direla jakiten badute edo jakin behar badute, ez dituzte merkaturatuko.

3.– Batez ere, merkaturatzen dituzten produktuen eta ondasunen eta egiten dituzten zerbitzuen segurtasuna zaintzen hartu

behar dute parte, dagozkien jardueren mugen barruan, eta, horretarako, informazioa eman behar dute produktuek, ondasunek eta zerbitzuek dituzten arriskuei buruz, eta lankidetzan aritu behar dute arriskuak saihesteko hasita dauden jardueretan.

II. KAPITULUA

EKONOMIAKO ETA GIZARTEKO INTERESAK BABESTEKO ESKUBIDEA

9. artikulua.– Edukia.

Euskadiko administrazio publikoek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan dituzten eskumenen esparruan, behar diren ekintzak bultzatuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen legezko ekonomia eta gizarte interesen errespetua bermatzeko, eta interes horien aurka doazen jokaerak zuzentzeko eta eteteko; bereziki honako alderdi hauek bermatzen dituzten ekintzak bultzatuko dituzte:

- a) Egindako eragiketen faktura edo egiaztagiria ematea, hala dagokionean, behar bezala banakatuta.
- b) Eragiketa egin aurretik aurrekontua ematea; hor, balio-epea adierazi behar da nahitaez.
- c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ondasun bat ematen duenean egiaztatzeko, frogatzeko, konpontzeko edo beste edozein kontutarako, gordailua egin izanaren froga-agiria ematea; hor, gutxienez, honakoak jaso behar dira: gordailua egin duen pertsonaren edo erakundearen identifikazioa eta objektuarena, harrera-data eta gordailua egiteko arrazoia.
- d) Ondasun iraunkorrei dagokienez, berme-agiria eta erabilerako eta mantentze-lanetarako jarraibideen eskuliburuak ematea.
- e) Establezimendu guztietan erreklamazio-orriak edukitzea, eta, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskatzen dituenean, orriok eskura uztea.
- f) Prezioak eta tarifak jendaurrean eta toki agirian ikusgai jartzea, eskaintzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen aldamenean.
- g) Etengabe egitekoak diren zerbitzu publikoen hornidura etetea debekatzea, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak horren gaineko jakinarazpen fede-mailerik jaso ez badu –jakinarazpen horretan, gainera, behar besteko epea eman behar zaio hornidura etetearen arrazoia zuzendu ahal izateko– eta, hala behar denean, aurretik behar diren administrazio-baimenak eta epailearen baimenak eman ez badira. Debeku horrek barnean hartzen ditu, bereziki, edateko uraren, elektrizitatearen, telefonoaren eta gasaren zerbitzuak; eta ez du zerikusirik matxurak, konpontze-lanak eta antzeko arazoak direla-eta egiten diren hornidura-eteteekin.
- h) Legez kontrako publizitatea debekatzea.
- i) Gehiegizko klausulak edo fede onaren aurka eta kontraprestazioen orekaren aurka doazen klausulak kontratazioko baldintza orokorretatik kentzea.
- j) Ordezko piezak egongo direla edo zerbitzu tekniko egokia bermatzen ez bada, hori egitea nahitaezkoa denean, produktu horiek merkaturatzea debekatzea.
- k) Bortxazko metodoak, metodo engainagarriak edo erasotzaileak eta bezeroak atzemateko metodoak kentzea, metodo horiek kontsumitzaileek eta erabiltzaileek duten hautatzeko askatasuna nola edo hala murrizten badute.
- l) Prezioan, pisuan edo neurrian zehaztasunik eza eragiten duten ekintzak debekatzea.

III. KAPITULUA

BABES JURIDIKORAKO ETA KALTEEN KONPONKETARAKO ESKUBIDEA

10. artikulua.– Kalteen konponketa.

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babes juridiko eraginkorra jasotzeko eskubidea dute, merkatuan eskura jartzen zaizkien ondasunak eta zerbitzuak erostean, erabiltzean edo baliatzean har ditzaketen kalteak konpontzeari eta kalte-galeren ordaina

hartzeari dagokionez.

11. artikulua.– Erreklamazio-orriak.

1.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileei erreklamazioak egitea erraztearren, Euskal Autonomia Erkidegoko saltoki, zerbitzu eta jarduera profesional guztiek erreklamazio-orriak izan beharko dituzte haien eskueran.

2.– Erreklamazio-orriak erabiltzea bateragarri da erreklamazioak zuzenbidean onartutako beste edozein bidez egitearekin, bide telematikoak barne.

3.– Erregelamendu bidez ezarriko dira erreklamazio-orrien ereduaren ezaugarriak, orri horiek badirela jakinarazteko era eta erreklamazio horiek tramitatzeko prozedura.

4.– Idatziz aurkeztutako erreklamazio guztiei erantzun beharko die Administrazio eskudunak, interesatuei arrazoiak jasotzen dituen idazkia bidaliz.

12. artikulua.– Bitartekaritza.

1.– Euskadiko administrazio publikoek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin lankidetzan, kontsumo-arloko gatazkak eta erreklamazioak borondatez ebazteko sistema eragileak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, baita profesionalen eta enpresaburuen eskura ere.

2.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, kontsumoko gaietan eskumenak dituzten administrazio publikoetan, enpresen eta profesionalen aurka jartzen dituzten salaketak eta egiten dituzten erreklamazioak izapidetzeko administrazio-prozedura erregelamenduz araupetuko da. Hori gorabehera, egin beharreko ikuskatze-lanak egingo dira eta bidezkoak diren zehapenak jarriko dira. Prozedura borondatezkoa izango da alderdientzat, eta jasotzen diren erreklamazio guztiak, erreklamatzailerak edo erreklamatzailerak zein diren jakiteko aukera ematen duen edozein euskarri iraunkorretan jasotakoak, aintzat hartuko direla eta erantzun egingo zaiela bermatuko da beti.

13. artikulua.– Arbitrajea.

1.– Euskadiko administrazio publikoek, dagozkien eskumenen esparruan, kontsumoko arbitraje-sistemaren garapena sustatuko dute.

2.– Euskadiko administrazio publikoek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak, enpresaburuen eta profesionalen elkarteak eta, orobat, beren erakundeak kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitzea bultzatuko dute; eta, sistema indartzeko, lankidetzaren hitzarmenak izenpetu ahal izango dira. Era berean, enpresa publikoak sistemari atxikitzea bultzatuko da.

3.– Bestalde, dauden biztanleen edo arbitraje-eskaeren kopurua dela-eta horrela eskatzen duten udalerrietan edo mankomunitateetan, Eusko Jaurlaritzak arbitraje-elkargoak ezartzeko hitzarmenak sinatzea bultzatuko du; elkargo horiek, bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen menpe egongo dira.

IV. KAPITULUA

INFORMAZIOA JASOTZEKO ESKUBIDEA

14. artikulua.– Printzipio orokorra.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek informazio egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria jasotzeko eskubidea dute, eskura jartzen dizkieten ondasunen eta zerbitzuen ezaugarri nagusiei dagokienez. Hala, bada, ondasun eta zerbitzu horiek era egokian erabiltzeko edo kontsumitzeko oharrak egin behar dira, eta erabilerak edo kontsumoak beren osasunerako eduki dezakeen arriskuaz ohartarazi behar da, era horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hautaketa jakinaren gainean eta arrazoizko eran egin ahal izan dezaten, eta ondasunak eta zerbitzuak segurtasunez eta gogobetetasunez erabili dituzten.

2.– Zerbitzuak egiteari dagokionez, zerbitzuen ezaugarriekin bateragarria den heinean, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute aurretiaz aurrekontu bat jasotzeko, idatziz eta behar bezala azalduta; aurrekontu horretan, zerbitzugintzaren edukia eta kostu banakatua zehaztu behar da.

15. artikulua.– Gutxieneko informazioa.

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

a) Produktuen jatorria, izaera, osaera eta xedea.

- b) Produktuek dauzkaten gehigarriak, horrelakorik badute.
- c) Produktuen kalitatea, kantitatea, kategoria eta, halakorik badute, ohiko izena edo merkataritzako izena.
- d) Prezio osoa edo aurrekontua, hala behar denean, eta produktua eskuratzeko edo erabiltzeko baldintza juridikoak edo ekonomikoak; argi eta garbi eta bereizirik adierazi behar dira produktuaren edo zerbitzuaren prezioa eta, halakorik egon bada, gehikuntzen edo beherapenen zenbatekoa, baita zerbitzuengatik, osagarriengatik, finantziazioagatik, ordainketa geroratzegatik edo antzeko arrazoiren batengatik egon daitezkeen kostu gehigarriak ere.
- e) Ekoizpena edo hornidura egin den eguna, produktua erabiltzeko edo kontsumitzeko gomendatzen den epea, edo iraungitze-data.
- f) Produktua era egokian erabiltzeko edo kontsumitzeko jarraibideak edo argibideak, ohartarazpenak eta aurreikusten diren arriskuak.
- g) Produktua era egokian kontserbatzeko jarraibideak.

16. artikulua.– Etxebizitzi buruzko informazio-agiriak.

1.– Sustatzaile profesionalek edota enpresek etxebizitzak erosten edo alokatzen dituztenei ematen dieten informazioa egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria izango da, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko araudi orokorrak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren arloan xedatzen duenari jarraiki eta, hala behar denean, kontsumorako kreditua eta kontratazioko baldintza orokorrak araupetzen dituen araudiarekin bat.

2.– Eusko Jaurlaritzak erregelamendu bidez ezarriko du agenteek etxebizitzak erosten dituztenei edo alokatzen dituztenei nahitaez eman beharreko informazioa. Informazio horrek, besteak beste, alderdi hauek hartuko ditu barne: etxebizitzaren eraikuntzako ezaugarriak, instalazio guztien trazarua, erabilitako materialak, prezioa, ordaintzeko era eta etxebizitzaren eta kontura emandako zenbatekoen bermea.

17. artikulua.– Publizitatea.

1.– Kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako produktuen, ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilia ere, era egokian egin behar da, publizitatearen gaineko legeria orokorraren esparruan, inork ez dezan uste okerrik izan produktu, ondasun edo zerbitzu horien ezaugarriei eta erosteko baldintzei dagokienez.

2.– Euskadiko administrazio publikoek, beren arautze-esparruaren barruan, legearen aurkako publizitatea etetea edo zuzentzea zainduko dute, publizitate horrek kontsumitzaileen eskubideak urratzen baditu, eta, bereziki, lege honen 5. artikuluan jasotako taldeak ukitzen baditu.

18. artikulua.– Informazio-erlako administrazio-jarduerak.

Euskadiko administrazio publikoek egingo dituzten jarduerak honako hauek dira:

- a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa zabal dakien bultzatzea eta beren elkarteekin eta, orobat, enpresa-erakundeekin eta merkataritza-ganbarekin informazio-kanpainetan modu eraginkorrean parte hartzeko formulak hitzartzea.
- b) Komunikabideetan kontsumoko gaiak zabaltzeko saioak sustatzea.
- c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin, enpresa-erakundeekin eta merkataritza-ganbarekin lankidetzan, kalitatearen bereizgarriak ezartzea Euskal Autonomia Erkidegoko produktuentzat, ondasunentzat eta zerbitzuentzat.
- d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkatuan aurkitutako produktu arrisksuei buruzko informazioa ematea, erregelamenduz ezarritako moduan.

19. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak.

1.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei lege honek aitortzen dizkien eskubideak behar bezala erabiltzeko informazio eta orientabide egokiak emate aldera, eta, oro har, beren legezko interesak babeste aldera, Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei laguntza eta informazioa emateko bulegoak eta zerbitzuak –hala titulartasun publikokoak nola kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten menpekoak– sortzea sustatuko, indartuko eta, hala behar bada, bideratu edo lagunduko du.

2.– Eusko Jaurlaritzak udalen menpeko edo udalek sortutako erakundeen menpeko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak sortzea bultzatuko du, eraginkortasunaren, efizientziaren eta hurbiltasunaren irizpideak aintzat hartuta.

3.– Debekatuta dago kontsumitzaileei edo erabiltzaileei produktuen, ondasunen edo zerbitzuen publizitatea egitea, berariaz edo isilpean, artikuluko honek aipatzen dituen informaziorako bulegoetan.

20. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak koordinatzea.

1.– Eusko Jaurlaritzak, kontsumoko gaietan eskumena duen sailaren bidez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoen lana koordinatuko du, eta, horrenbestez, ezartzeko eta ibiltzeko behar duten laguntza teknikoa eta ekonomikoa emango die bulego horiei, erregelamenduz zehaztutako moduan.

2.– Koordinatzeko lan horren barruan, kontsumoko informazio eta laguntza zentroyen informatikako sarea eratuko da. Sari horri atxiki ahal izango zaizkio hala bulego publikoak nola pribatuak. Eusko Jaurlaritzaren kontsumoko gaietan eskumena duen organoak bere menpean edukiko du sarea, eta harexek kudeatuko du. Sare horrek bidea emango du informazioa arin bidaltzeko, arazoak non gertatzen diren berehala jakiteko eta jarduera zehatzak planifikatzeko.

3.– Era berean, kontsumoko informazio eta laguntza zentroyen erregistroa eratuko da, arlo horretan eskumena duen sailaren menpe. Horrenbestez, erregistro horretan, Euskadin dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak inskribatuko dira, hala titulartasun publikokoak nola pribatukoak, eta kategoriatan sailkatuko dira, bakoitzak bere gain hartu dituen zereginen eta eskumenen arabera eta eskura dituen baliabideen arabera.

21. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoen zereginak.

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

- a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa, laguntza eta orientabidea ematea, beren eskubideak era egokian balia ditzaten, eta, orobat, kontsumo-arloko erreklamazioetan bitartekaritza-lanak egitea, dagokien lurralde-eremuaren barruan.
- b) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen salaketak jasotzea, erregistratzea eta jaso izana aditzera ematea, salaketa horiek dagozkien erakundeei edo organoei bidaltzea, eta haien jarraipena egitea interesdunak behar bezala informatu ahal izateko gero.
- c) Alderdi interesdunek eskatuta, irizpena emateko eskaera aurkeztea dagokion organoari, eta, eskaera horrekin batera, gai horren gaineko informazio guztia zehatz-mehatz ematea.
- d) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea.
- e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkaturaren eskura jartzen zaizkien produktuen edo zerbitzuen erregistroari eta baimenari buruzko datuak ematea, baita, arriskutsuak izan daitezkeelako, etenaldian, kenduta edo debekatuta dauden produktuei buruzko datuak ere; eta, orobat, erabileraren edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuen prezioen eta baldintzen araupetzeari buruzko informazioa ematea.
- f) Titulartasun publikoko bulegoei dagokienez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkartei laguntza ematea, beren jardun-eremuan, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei elkarte horien izateaz eta egiten dituzten jardueraz behar den informazio guztia ematea, kontsumoaren esparruan asoziazionismoa sustatzeko.
- g) Informazioko kanpainak egitea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hobeto jakin dezaten beren eskubideak eta betebeharrak zein diren, eta, halaber, programak garatzea pertsona horiek arlo horretan duten heziketa-maila eta prestakuntza hobetzeko. Kanpainak eta programak garatzerakoan, beren jardun-eremuan dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten proposamenak eta laguntza izango dituzte.
- h) Kontsumoko gaiei buruzko agiri teknikoak eta juridikoak izatea, eta, halaber, gai horietako ikerketak eta azterlanak bultzatzea.
- i) Kontsumoko Arbitraje Batzorderik ez dagoen udalerrietan, interesdunek eskaturik, arbitraje-eskaera aurkeztea Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.
- j) Eskaera jakinak jasotzea eta horiek eskumena duten agintariei aurkeztea, egiten dituzten zerbitzuren batzuk aldatzeko edota beste zerbitzuren batzuk ezartzeko, hori egitea beharrezkotzat jotzen bada.

22. artikulua.– Administrazio publikoek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoekin dituzten betebeharrak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoek beren zeregina behar bezala bete ahal izateko, erakunde publikoek honako datu hauek eman behar dizkiete, gutxienez, kontsumoko gaietan eskumenak dituen sailaren bidez:

- a) Produktuen, zerbitzuen, jardueren eta zereginen erregistroari eta baimenari buruzko aipamena.
- b) Pertsonen osasunerako edo segurtasunerako edota ingurumenerako arrisku larria izan daitekeelako, etenaldian, kenduta edo debekatuta dauden produktuen, zerbitzuen, jardueren eta zereginen zerrenda.
- c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen esparruan arau-hauste larriak edo oso larriak egiteagatik jarri diren zehapen irmoen zerrenda, zehaztutako pertsonak edo erakundeak berariaz aipatuta eta zehapena jartzeko arrazoia emanda, zehapen osagarri gisa zehapena argitara ematea erabaki den kasuetan, lege honen 58. artikuluan ezarritakoari jarraiki.

d) Kontsumo edo erabilera arrunt, ohiko eta orokorreko produktuek, zerbitzuek, jarduerak eta funtzioek dituzten baldintza eta prezioei buruzko arauen zerrenda.

23. artikulua.– Kontsumoko gaietan Europan dagoen informaziorako sarbidea izatea.

Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Europar Batasunaren barruan transakzioak egitean laguntza eta orientabidea emateko, Eusko Jaurlaritzak kontsumoko gaietan Europako informaziorako sarbidea izatea bermatuko du. Ildo horretan, Europan kontsumoaren esparruan egiten diren proiektuetan eta dauden erakundeetan parte hartuko du, eta eguneratuta izango du beti Europako erakundeen araudiari, jarduerari eta proiektuei buruzko informazioa, baita Europako beste estatu eta eskualde batzuen jarduerari eta proiektuei buruzko informazioa ere.

V. KAPITULUA

KONTSUMO-ARLOKO HEZIKETARAKO ETA PRESTAKUNTZARAKO ESKUBIDEA

24. artikulua.– Heziketarako eta prestakuntzarako eskubidea.

1.– Eusko Jaurlaritzak, bere eskumenen esparruan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontsumo-arloko heziketan eta prestakuntzan sarbidea izatea bermatuko du.

2.– Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen heziketaren bidez, alderdi hauek lortu nahi dira:

- a) Pertsonaren prestakuntza osoa garatzea eta kontsumo arduratsua bultzatzea.
- b) Eskubideak zein diren eta eskubideez nola baliatu jakitea.
- c) Ondasunak eta zerbitzuak erabiltzeak eta kontsumitzeak dakartzan arriskuen berri izatea.
- d) Kontsumitzeko jarraibideak egokitzea, baliabideak arrazoizko eran erabiltzera jotzeko, ekologiako balioak aintzat hartuz, era horretan kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontzientzia har dezaten ingurumena zaintzeko eta garapen jasangarria lortzeko duten erantzukizunaz.

25. artikulua.– Administrazioaren jarduerak.

1.– Eusko Jaurlaritzak, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko gaietan eskumena duten organoen bidez, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hezteko eta prestatzeko programak antolatuko, sustatuko eta garatuko ditu, eta programa horietan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek laguntza eman ahal izango dute.

Plan horiek honako helburu hauek izango dituzte:

- a) Kontsumitzaileak babesteko gaietan eskumenak dituzten langileen prestakuntza sustatzea, gehienbat merkatua kontrolatzeko lanetan eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta orientabidea ematen aritzen diren langileena eta, orobat, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako langileena.
- b) Irakasleekin lankidetzan aritzea kontsumoko gaietako heziketa garatzeko, hezkuntzako maila guztietan, eta, halaber, horretarako behar den material didaktikoa ematea.
- c) Enpresa-erakundeekin batera, enpresa-sektoreen kontsumo-arloko prestakuntza sustatzea eta garatzea.

2.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen heziketari eta prestakuntzari dagokienez, Eusko Jaurlaritzak, aurreko paragrafoan adierazitakoaren arabera, honako jarduera hauek egingo ditu:

- a) Kontsumitzaileen heziketan eta prestakuntzan laguntzeko material didaktikoa egingo eta argitaratuko du, batez ere haurrentzat, nerabeentzat eta babes berezia behar duten beste talde batzuentzat.
- b) Laguntza emango du kontsumo arduratsuari buruzko informazioko eta prestakuntzako kanpainak sustatzen eta programatzen.

26. artikulua.– Lankidetzak.

Eusko Jaurlaritzak behar diren lankidetzak garatuko ditu, kontsumoaren arloan eskumena duten erakunde edo entitate publikoekin, udalerrietan prestakuntzako programak egiteko; eta, orobat, hitzarmen egokiak egingo ditu hezkuntza-esparruan eskumena duten erakundeekin, kontsumoko gaietan adituak prestatzeko.

27. artikulua.– Titulartasun publikoko gizarte-komunikabideak.

Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileak heztea sustatuko du, horretarako titulartasun publikoko gizarte-komunikabideak erabiliz. Helburu honekin, komunikabide hauek programazioetan iragarkientzako ez diren tarteez baliatuko dira. Era berean, horietan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin parte har dezaten sustatuko du.

VI. KAPITULUA

ORDEZKARITZA, KONTSULTA ETA PARTAIDETZARAKO ESKUBIDEA.

28. artikulua.– Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetza.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izango dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak aldezteko unean ordezkaritza eskaini eta parte hartuko dutenak.

2.– Euskadiko herri-administrazioek dagokien eremuan kontsumitzaileen aldeko elkarrekin sortzea sustatuko dute eta baita horien partaidetza bermatu ere kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide edo interesek zuzenean edo zeharka eraginik izan dezaketela ikusten den arlo publiko guztietan. Gainera, enpresa-erakundeekin edo erakunde profesionalekin elkarrekin sustatuko dute.

29. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin.

1.– Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izango dira, oro har edo produktu edo zerbitzu zehatzei dagokienez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babestu eta defendatzea helburu duten irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuak, elkarrekin arloan indarrean dagoen legeriaren arabera erabazten direnak.

2.– Kontsumitzaileek kooperatiba-legerian oinarrituta sortzen dituzten erakundeak ere kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin izango dira, baldin eta horien helburuetako bat kideak hezi eta prestatzea bada eta horretarako funtsa eratzera behartuta badaude, legeria zehatzaren arabera.

30. artikulua.– Betekizunak.

Lege honetan eta hau osa dezaketen xedapenek ematen dituzten onurez baliatzeko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin eta hauek eratutako federazio eta konfederazioek honako betekizunak bete beharko dituzte:

- a) Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartei buruzko Erregistroan inskribatuta egotea.
- b) Egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan izatea.
- c) Onura-mota bakoitza lortzeko legez ezartzen zaizkien baldintzak eta betekizunak biltzea. Betekizun hauek erregelamenduz zehazteko unean, besteak beste, honako irizpideak jarraituko dira: Euskal Autonomia Erkidegoan duten lurralde-erazpena, kide-zenbakia eta jarduera-programa.

31. artikulua.– Jarduketa-printzipioak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin fede onaren, leialtasunaren eta prestasunaren printzipioetan oinarrituz egingo dituzte beren jarduketak. Ez dute daturik zabalduko horretarako akreditazio, analisi-emaiza edo behar bezala kontrastatutako kalitate-kontrolik ez badago. Dena dela, honek guztiak ez dio kalterik egiten elkarrekin egoki ikusten dituzten salaketak jarri ahal izateko duten eskubideari.

32. artikulua.– Aitortutako eskubideak.

Honakoak dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarrekin eskubideak:

- a) Kontsultan entzunak izateko dagozkien eskubide eta interesetan zuzeneko eragina duten arau orokorrak garatzeko prozeduran.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zerbitzuak egiteko kontratu-ereduak garatu eta onesten parte hartzeko, zerbitzu horiek enpresa publiko edo pribatuaren bitartez herri-administrazioek egiten dituztenean.
- c) Euskadin erabazten diren kontsulta-batzordeetan parte hartzeko, baldin eta, gaiaren arabera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren aldeko gaiak jorratzen badira.
- d) Sustatzen dituzten zehapeneko administrazio-prozeduretan interesatu gisa agertzeko, prozedura horiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak babesteari buruzkoak badira.

- e) Kontsumoko arbitraje-sisteman parte hartzekoa, hori arautzen duten xedapenetan ezarritakoari jarraiki.
- f) Legez ezarritako markoan doako justiziaren onuradun izatekoa.
- g) Herri-onurakotzat jotzekoa, horretarako ezarritako betekizunak betetzen dituztenean.
- h) Beren helburuak garatzeko behar bezala onesten diren laguntza eta diru-laguntzak jasotzekoa.
- i) Bazkideak, elkarteak eta oro har kontsumitzaileen interes kolektiboak babesteko egin beharreko egintza judizialak zein judizialak ez direnak egitea, aplikatu beharreko legeriaren arabera.
- j) Xede berak dituzten eta lurralde-esparru zabalagokoak diren talde edo federazioetan sartzea.
- k) Gatazkak konpontzeko sistemak sustatzea.

33. artikulua.– Eskubideak galtzea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak honako kasuetan ezingo dira aipatu berri diren eskubideez baliatu:

- a) Kide gisa irabazi-asmoko pertsona juridikoak dituztenean.
- b) Kontsumitzaileak produktu, ondasun edo zerbitzuez hornitzen dituzten enpresen edo enpresa-taldean laguntzak eta diru-laguntzak jasotzen dituztenean.
- c) Produktu, ondasun edo zerbitzuei buruz publizitate komertziala egiten dutenean edo horien inguruan informaziozkoa ez den publizitatea egiten dutenean, legez baimendutako publizitateak izan ezik.
- d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babesteko ez beste jarduera batzuetan dihardutenean, kontsumitzaileen kooperatibak izan ezean.
- e) Epaileak ausarkeriaz jokatu dutela adierazten duenean.

34. artikulua.– Administrazioarekiko lankidetzak.

Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeen eta enpresaburuen erakundeen arteko lankidetzak sustatuko ditu. Lankidetzak horren barruan jarduketak hauek sartuko dira:

- a) Kontsumoko arbitraje-sistema sustatzea.
- b) Balizko arriskuen berri ematen laguntzea, hedadura kontuan hartuta neurria eraginkorra izango dela bermatzeko jarduketak publikoak beharrezkoak direnean.
- c) Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan enpresa-kalitatearen ikurrak garatu daitezkeen sustatzea.
- d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio eta prestakuntzarako jarduketak garatzea, erabilera eta kontsumo orokorreko produktu, ondasun eta zerbitzuei buruzkoak, eta baita garapen jasangarriaren alde egiteak duten garrantziari buruzkoak ere.
- e) Garapen bidean dauden herrialdeetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesak sustatzeko ekimenen alde egitea.

35. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea.

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea kontsulta, aholku, partaidetza eta administrazio arteko koordinaziorako organoa da; era berean, lankidetzak sustatzen ere laguntzen du, ez bakarrik kontsumoan diharduten gizarteko eragileen artean, baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteaz arduratzen diren herri-administrazioen artean ere, honela Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan babes gehiago izan dezaten.

36. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordearen zereginak.

1.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeari honako zereginak dagozkio:

- a) Egiten zaizkion kontsulterei 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) Batzordea osatzen duten elkarte, federazio, konfederazio edo kooperatibei kontsumitzaile eta erabiltzaileek ordezkariak izan behar duten Euskal Autonomia Erkidegoko kide anitzeko organoetan, erakundeetan eta entitate publiko edo pribatuetan parte har dezaten proposatzea.

- c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak aldezteko interesgarriak izan daitezkeen proposamenak aurkeztea eta kontsumoaren arloan eskumenak dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioeko organoei aholkua ematea.
- d) Herri-administrazio eskudunei kontsumitzaile eta erabiltzaileengan eragina duten interes orokorreko edo sektorialeko gaietara buruzko informazioa eskatzea.
- e) Produktu eta zerbitzuen kontsumo, merkatu eta hornikuntzari buruzko azterlan espezifikoak egitea.
- f) Beste xedapen batzuen bidez esleitzen zaizkion zereginak betetzea.

2.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak urtero kontsumoaren arloko jardura, politika orokorra eta, hala badagokio, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioei zuzendutako iradokizunak bilduko dituen txostena egingo du.

3.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordean gizarako, lan-munduko eta ekonomiako interesen ordezkariak, kontsumoko sektoreari lotutako herri-administrazioen ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak bilduko dira. Erregelamenduz ezarriko dira Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordearen osatura eta funtzionamendu-araubidea.

VII. KAPITULUA

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN

HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK

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

Kapitulu honetan ezarritakoarekin eta bertan biltzen diren progresibotasun-baldintzekin bat etorritik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek honako hizkuntza-eskubideak dituzte:

- a) Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, lege honetako 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.
- b) Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.

38. artikulua.– Erakunde publikoak.

1.– Lege honetan xedatutakoaren ondorioetarako, honakoak izango dira erakunde publikoak:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.
- b) Titulartzat aurreko idatz-zatian aipatutako administrazioak dituzten zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren edozein izarretako erakundeak, baldin eta horiek mota honetako zerbitzuak eskaintzen diharduten.
- c) Batik bat a) idatz-zatian aipatutako administrazio eta erakundeen partaidetza duten edo horien kontrolpeko erakundeak, hauen izaera edozein dela ere. Ondorio hauetarako, kontrol-harremana honako kasuetan dagoela ulertuko da: erakundearen boto-eskubide gehienak dituztenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean.

2.– Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekin harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute. Hau guztia honela egingo da:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.
- c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarria erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.
- d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.

- e) Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketan eta ontzietan adierazi beharrekoak.
- f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabilitako euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.

3.– Erakunde publikoekin dituzten harremanetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek arreta eurak hautatzen duten hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute. Herri-administrazioei dagokienez, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeko 6. artikuluan ezarritakoari kalterik egin gabe, Jaurlaritzak egoki ikusten dituen neurriak hartuko ditu eta eskubide hori erabiltzen dela arian-arian bermatzeko beharrezko bitartekoak jarriko dira eskura.

4.– Estatuko Administrazioari aplikatzen zaizkion lege honetako xedapenek ez diote kalterik egingo Estatuaren eskumenari bere zerbitzuak antolatu behar ditueneari.

39. artikulua.– Diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak.

1.– Lege honen ondorioetarako, honakoak izango dira diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak:

- a) Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenak, hala nola garraioak, telekomunikazioak eta energia-zerbitzuak.
- b) Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetzaz hitzarmena sinatu dutenak. Kasu honetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak diru-laguntza edo hitzarmenaren xedearekin erlazioatutako harremanen eremua ere hartuko du.

2.– Erakunde hauek, publikoak direnean izan ezik, lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a) , b) c) eta d) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Erregelamendu bidez finkatuko da horiek arian-arian nola bete.

40. artikulua.– Bezeroarentzako arreta.

1.– Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a) , b) eta c) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko gertu egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.

2.– Aurreko paragrafoan adierazitako betebeharez gain, indarreko legeriak establezimendu komertzial handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek, baita jendeari ondasun eta produktuak eskaintzen dizkieten eta, hala ez diren arren, erakunde handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek ere, 38. artikuluko 2. paragrafoan, d) idatz-zatian, jasotako betebeharra ere bete beharko dute. Erregelamenduz finkatuko dira erakunde handi kontsideratzeko betekizunak, alegia, negozio-bolumenari, langile-kopuruari eta/edo Euskal Autonomia Erkidegoan duten presentziari dagozkienak.

3.– Erakunde publikoek atxikita eta jendearentzat irekita dauden establezimenduei lege honetako 38. artikuluan aurreikusitako araubidea aplikatuko zaie.

4.– Diruz lagundutako erakundeei eta interes orokorreko sektoreei dagozkien eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek, 39. artikuluan bildutako betebeharrak betetzeaz gain, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko moduan egon beharko dute, horiek darabilten hizkuntza ofiziala edozein dela ere.

5.– Jaurlaritzak erregelamendu bidez finkatuko du artikuluko betebeharrak arian-arian nola bete.

41. artikulua.– Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko hizkuntza.

1.– Kapitulu honetan berariazko araubiderik eskatu ezean, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan ondasun eta zerbitzuen inguruan kontsumitzaile eta erabiltzaileei banatzen zaien informazioa, etiketa, ontzi eta jarraibide-inprimaketakoa barne, euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango da, betiere osasuna eta segurtasuna babesteko asmoz aplikatzen den legeriak ezar dezakeenari kalterik egin gabe.

2.– Jaurlaritzak 1. paragrafoak aipatzen duen ondasun eta produktuei buruzko informazioan euskara erabil dadin sustatuko du.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan araututako jatorri-deitura edo kalitate-deitura duten euskal ondasunek eta artisau-produktuek dituzten etiketan jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertuko dira, gutxienez. Betebehar hau arian-arian nola ezarri, erregelamendu bidez finkatuko da.

42. artikulua.– Sustapen-jarduketa publikoa.

1.– Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten erakundeen jarduketan eremuan euskara erabil dadin sustatzeko egoki ikusten dituen neurriak sustatu eta beharrezko bitartekoak jarriko ditu eskura.

2.– Jaurlaritzak arlo honetan euskara erabiltzea errazagoa egiten duten hizkera espezializatuko materialak zabaltzea sustatuko du.

III. TITULUA

PRODUKTU, ONDASUN ETA ZERBITZUEN KONTROLA ETA IKUSKAPENA.

43. artikulua.– Kontsumoko Ikuskapena.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, eskumenak dituzten eremuetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasun, produktu eta zerbitzuak kontrolatu eta ikuskatzeko jarduketak egingo dituzte modu koordinatuan, horien merkaturatze-prozesuko edozein fasetan. Jarduketa horien bidez, ondasun, produktu eta zerbitzuak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari dagokionez indarrean dagoen legeriaren arabera ote diren egiaztatuko da, bereziki honakoak kontuan hartuta: ondasun, produktu eta zerbitzu horien ezaugarri tekniko eta higieniko-sanitarioak, segurtasun eta merkataritza ezaugarriak, eta nola egokitzen diren, bestalde, bultza dezaketen itxaropenetara, horien aurkezpen-deskripzioetik, publizitatetik, prezioetik eta bestelako inguruabarretatik sortzen direnetara.

2.– Toki-erakundeek eta Eusko Jaurlaritzak modu koordinatuan jardungo dute. Bi aldeek ikuskapen eta kontrol baliabideak bateratuko dituzte eta beharrezko laguntza eta informazioa lortzea errazagoa egingo dute, honela kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak hobeto eta modu eraginkorragoan babesten direla bermatuz.

44. artikulua.– Jarduketa-eremua.

1.– Ikuskapen-jarduketak erregelamenduz honela sailkatutako ondasun, produktu eta zerbitzuetan aplikatuko dira batik bat: erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorra dutenetan; kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomikoari, osasunari eta segurtasunari kalte egin diezaieketenetan; edo, lege honetako 5. artikuluan ezartzen den bezala, babes berezia behar duten kolektiboetan eragina izan dezaketenetan.

2.– Titulu honetan ezarritakoa aurrera eramateko kontsumoko ikuskatzailearen zereginek ez diete kalterik egingo dagozkien eskumenerako gaitan Eusko Jaurlaritzako gainerako sailek garatzen dituzten zereginak.

45. artikulua.– Ikuskatzaileak.

1.– Kontsumoko ikuskatzaileak, dagokien ikuskapen-zeregina betetzerakoan, agintetzat hartuko dira ondorio guztietarako.

2.– Ikuskatzaileek, beren zereginak betetzerakoan, beti beren burua identifikatu beharko dute dagokion egiaztagiria ofiziala erakutsiz. Modu proportzionatuan eta legez ezarritako preskripzioen arabera jardungo dute eta, kasu guztietan, isilpean mantendu beharko dute lortutako informazio guztia.

3.– Lege honetan xedatutakoa betetzen dela bermatu eta ziurtatzeaz arduratzen diren kontsumoko ikuskapen-zerbitzuen egitura eta zereginak erregelamendu bidez arautuko dira.

46. artikulua.– Ikuskatzaileen ahalgoak.

1.– Ikuskapen-jarduketak egiteko, beste aginte batzuei, edo hauen eragileei, beharrezkoak zaizkien laguntza, partaidetza eta babesa eskatu ahal izango dizkiete.

2.– Beren zereginak betetzeko unean, ikuskatzaileek egin behar duten jarduketarekin zuzenean edo zeharka erlazionatuta dauden bulego, instalazio eta gune mota guztietara sartzerik izango dute. Era berean, jarduketaren xedearekin zuzeneko nahiz zeharkako harremana duen edozein pertsona fisiko nahiz juridikori bertaratzeko eta laguntzeko eska diezaioke.

3.– Ikuskatzaileek ikerketarako bidezkoak diren merkataritza eta kontabilitate agiriak nahiz beste edozein motatako agiriak eskuratu eta aztertu ahal izango dituzte, eta horien kopia ere egingo ahal izango dute.

4.– Era berean, produktuen laginak hartu ahal izango dituzte, eta baita beste edozein motatako kontrol edo entseguak egin ere produktu, ondasun eta zerbitzuetan.

5.– Ikerketak ere egin ahal izango dituzte, batik bat kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun, segurtasun eta legezko interes ekonomikoetarako arriskua ekar dezaketen sektoreetan merkataritza-azterlanak ezagutu eta egiteko informazioa lortzera bideratuak egongo direnak.

6.– Eginbideen izaera kontuan hartuta eta horiek hobeto bete ahal izateko, dokumentazioa eta bertaratzeak behar direnean, ikuskapen-bisita edo Zuzenbidean onartzen den beste bitarteko bat erabiliz egin ahal izango dira, ikuskatzen den enpresan bertan, jarduerarekin erlazionatutako lokaletan eta kontrol-organoen bulegoetan.

47. artikulua.– Ikuskapen-aktak.

1.– Administrazioako arau-haustetza har daitezkeen gertaeretan ikuskatzaileek egiten dituzten jarduketak aktetan bilduko dira idatziz. Akta horietan honakoak adierazi beharko dira, gutxienez:

- a) Ikuskatzaileen arreta hartu duenaren edo dutenen identifikazio osoa; zeregin horretan zein izaerarekin aritu den edo diren ere aipatu behar da.
- b) Ikuskatzaileen identifikazioa.
- c) Antzemandako gertaerak, horietan izandako inguruabarrak edo interesgarri liratekeenak, eta ikuskapenean parte hartzen dutenek egin nahi dituzten adierazpenak.
- d) Jarduketa egiten den lekua, data, ordua eta arrazoiak, eta, dagokionean, burututako eginbideak eta erantsitako agirien zerrenda.
- e) Hartutako zuhurtziako neurriak eta hauen zergatia eta xedea, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorrezko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen 32.2 artikuluekin bat etorriz.
- f) Ikuskatzaileen sinadura eta bertaratu denarena edo direnenak, hala badagokio. Hau egin aurretik, aktan bildutakoaren inguruan nahi duten adierazpenak egiteko eskubidea dutela jakinaraziko zaie.

2.– Bertaratu denak edo direnek sinatzeari uko egin arren, akta ez da baliorik gabe geratuko. Sinatuko ez balu, agiria jaso ahal izateko bakarrik sina dezakeela jakinaraziko zaio, eta hala egiten duela zehaztu beharko da. Honek guztiak ez du aktaren baliozkotasuna aldatuko.

3.– Kontsumoko ikuskatzaileek ikuskapen-aktetan biltzen dituzten gertakariak benetakotzat hartuko dira, aurkakoa frogatu ezean.

48. artikulua.– Ikuskatzen diren pertsona edo erakundeen betebeharrak.

Produktu, ondasun eta zerbitzuak sortu, inportatu edo hornitzen dituzten pertsona fisiko edo juridikoek, horien legezko ordezkariak edo establezimenduaren ardura dutenek honetara behartuta egongo dira:

- a) Garatzen den jardueraren kontrola egin ahal izateko, ikuskatzaileei establezimenduak dituen guneeetan ikuskapenak egin ditzaten eta sar daitezzen trabarik ez jartzera.
- b) Instalazio, produktu, ondasun edo zerbitzuei buruzko informazioa ematera eta, eskatzen diren guztietan, jarduera garatzeko beharrezkoak diren baimen, erregistro eta lizentziak aurkeztera; emandako datuak egiazkoak ote diren zuzenean frogatzeko bidea emango zaie ikuskatzaileei.
- c) Ikuskatzaileei egin diren transakzioak justifikatzen dituzten agiriak aurkeztera, hala nola fakturak, albaranak eta legez eskatutako gainerako dokumentuak, eta baita eska daitezkeen erantzukizunak zehazteko beharrezkoak diren agiriak ekartzera ere.
- d) Aurreko puntuetan aipatutako agirien kopia egiteko aukera ematera.
- e) Zerbitzu eskudunek eskatutako toki eta unean bertaratu eta agiriak aurkeztera.
- f) Laginak hartzeko edo, edozein merkaturatze-fasetan, produktu, ondasun eta zerbitzuei beste edozein motatako kontrol edo entseguak egiteko baimena ematera.
- g) Behin-behineko neurrien pean dauden produktu, ondasun eta zerbitzuak egoki gorde eta kontserbatzera. Honen inguruan zerbitzu eskudunek emandako jarraibideak une oro errespetatuko dira.

IV. TITULUA

ZEHAPEN-AHALGOA

I. KAPITULUA

ARAU OROKORRAK

49. artikulua.– Zehapen-ahalgoa.

1.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko eskumena duten Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta Euskadiko Toki Administrazioak dute kontsumoaren arloko zehapen-ahalgoa; ahalgo hori, zehazki, esleitu zaien administrazio-organismoek erabiliko dute.

2.– Euskadiko lurralde-eremuan egiten diren kontsumoaren arloko urratzeak Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorretako Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezarritakoarekin bat etorri zehatuko dira, betiere zehapen-prozedura izapidetu ondoren.

II. KAPITULUA

URRATZEAK

50. artikulua.– Kontsumoaren arloko urratzeak.

1.– Honako hauek dira kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko urratzeak:

- a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasun eta zerbitzuen osasun-egoera eta segurtasuna dela-eta jarritako betekizun, baldintza, betebeharrak eta debekuak ez betetzea.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun eta segurtasunean arriskuak edo kalteak eragiten dituzten jardunak edo ez-egiteak garatzea, jakinda edo nahita egin direlako, edota kasuan kasuko jardura, zerbitzu edo instalazioari dagozkion eginbidea eta arreta-neurriak bertan behera utzi direlako.
- c) Egoera berezietarako aldi bereko agintari eskudunek zehazten dituzten aurretiazko eskakizunak ez betetzea edo urratzea; eskakizun horiek kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun publikorako edo segurtasunerako oso kaltegarriak izan daitezkeen beste edozein motatako kutsadura edo inguruabarrak saihesteko zehazten dira.

2.– Honako hauek dira ondasun eta produktuak aldatu eta faltsutzearen eta eremu horretan iruzurra egitearen arloan gertatzen diren urratzeak:

- a) Substantzia edo elementuren bat gehitu edo kendu zaien ondasun eta produktuak egin, banatu, hornitu edo saltzea. Gehitze edo kentze hori ondasun edo produktuen konposizioa, kalitatea, egitura, pisua edo bolumena aldatzeko, berariaz eta erregelamenduz baimenduta ez dauden prozesu edo prozeduren bidez akatsak zuzentzeko edo erabilitako produktuen kalitate baxuagoa edo aldaketak ezkutatzeko egina izan daiteke.
- b) Ondasunak egin, banatu, hornitu edo saltzea, horien konposizioa edo kalitatea indarreko xedapenetara edo Administrazioak eman beharreko baimenera egokitzen ez denean, edo dagokion erregistroan aitortu eta idatzitakoaren ezberdina denean.

3.– Honako hauek dira zerbitzuak ongi ez egitearen ondorioz gertatzen diren urratzeak:

- a) Mota guztietako zerbitzuetan aplikatzen den arautegiaren araberako kalitate, kantitate, intentsitate, izaera, epe edo prezioaren baldintzak ez betetzea, edo eskaini edo ematen diren baldintzak ez betetzea.
- b) Kontsumo-ondasunen berme eta konponketaren arloan indarrean den arautegia edo kontsumitzaileari eskainitako baldintzak ez betetzea.
- c) Laguntza tekniko nahikorik ez izatea edo ordeko piezarik ez edukitzea, aplikatzekoa den arautegia ezarritakoa urratuz edo ondasunak eskuratzerakoan kontsumitzaileari eskainitako baldintzak urratuz, baldintza horiek hobeak baldin badira.
- d) Bermealdian zerbitzuak oker erabiltzea.

4.– Honako hauek dira normalizazio teknikoaren arloan eta merkataritza eta zerbitzugintza arloan, bai eta ondasunak edo zerbitzuak saltzeko eta hornitzeko baldintzen edo tekniken arloan ere, gertatzen diren urratzeak:

- a) Ondasun eta produktuen normalizaziorako xedapenak ez betetzea.
- b) Arauz edo administrazio-ebazpenez merkaturatzea debekatua duten ondasun eta produktuak saltzea, eta baita merkaturatzeko administrazio-baimena behar duten ondasun eta produktuak baimen hori gabe merkaturatzea ere.
- c) Ondasun eta produktuak saltzean edo zerbitzuak egitean informazio edo publizitateari buruzko egiatasun-beharra ez betetzea, ondasun eta produktu horiei, gero erosi, erabili, itzuli edo erreklamatzeko, benetan dituzten edo izan ditzaketen kalitate, ezaugarri, emaitza edo baldintzak ez direnak egotziz; hartzaileek era batera edo bestera oker ulertzea eragiten duen edo eragin dezakeen publizitatea, eta produktu edo zerbitzuaren benetako ezaugarri eta nolakotasunak ezagutzeko beharrezko datuak isiltzen dituen.

- d) Produktu edo zerbitzuetan marka, kontraste, zigilu eta kontramarken erabilerari buruzko xedapenak ez betetzea; eta baimenik ez duten edo beren gaineko araudi espezifikoa ez betetzeagatik kendu diren kalitate-bereizgarriak erabiltzea.
- e) Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari bidegabeko baldintza, gainordain edo kobratzeak, eskatu ez diren zerbitzu osagarriak edo gutxieneko kantitateak arrazoirik gabe ezarriz egindako transakzioak; eta legeak onartzen dituen edo eskaintzen diren ordaintzeko bideak ez onartzea.
- f) Kontsumitzaileei berme-agiririk ez ematea.
- g) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek sinatzen dituzten kontratuetako baldintza orokorretan edo publizitate-eskaintzetan, aplikagarriak diren xedapenek pertsona horiei aitortzen dizkieten eskubideak mugatu edo urratzen dituzten klausulak sartzea.
- h) Merkataritza-transakzioen edo zerbitzu-egiteen faktura edo egiaztagiria ez ematea, edo nahitaezko baldintzak bete gabe ematea.
- i) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei gordailu-ordezkatagiriak ez ematea, edo nahitaezko baldintzak bete gabe ematea.

5.– Honako hauek dira informazio, zaintza, ikerkuntza, ikuskaritza, tramitazio eta betearazpen arloan gertatzen diren urratzeak:

- a) Denda, zerbitzu-egile eta profesionalek nahitaezko erreklamazio-orriak ez edukitzea edo ez ematea.
- b) Ikuskatze-lanak errazteari dagokionez, aurka jartzea, uko egitea edo oztopoak ipintzea, eta berdin agintari eskudunek nahiz euron agenteek eskatzen dituzten datuak edo informazioa emateari dagokionez ere, agintari edo agente horiek informatu, zaindu, ikertu, ikuskatu, izapidetu eta gauzatzeko lanetan dihardutela; halaber, informazio okerra edo gezurrezko dokumentazioa ematea, eta, bereziki, lege honetako 48. artikuluan ezartzen diren eginbeharrak ez betetzea.
- c) Legeak baimentzen ez duen edozein modutan erabili, lekualdatu edo edukitzea arauz gordetako laginak, edo atzemandako nahiz agintari eskudunen behin-behineko neurrietara lotutako salgaiak.
- d) Lege honetan eta aplikagarriak diren gainerako arauetan aitortzen diren eskubideak behar bezala babesteko gauzatu diren kontrol-jardueren ondorioz hasitako prozeduretan, agintari eskudunen behin-behineko neurriak ez betetzea; eta zehapen-prozeduretan eman daitezkeen administrazio-ebazpenen eraginkortasuna bermatzeko beharrezkoak diren behin-behineko neurriak ez betetzea.
- e) Pertsona fisikoak edo juridikoak euren bulegoetan nahiz agintari eskudunen bulegoetan agertu nahi ez izatea edo horren aurka egitea; betiere, informatu, zaindu, ikertu, ikuskatu, izapidetu eta gauzatzeko lanen barruan agintari eskudunek edo euron agenteek berariazko eta idatzizko errekerimendua jakinarazi badute.

6.– Oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauak edo xedapen osagarriak berariaz ezartzen dituzten baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea.

51. artikulua.– Urratzen gaineko erantzukizuna.

1.– Lege honetan tipifikatzen diren urratzen erantzule izango dira, egitez edo ez-egitez, horietan parte hartu duten pertsona fisiko edo juridikoak.

2.– Kontsumitzaile edo erabiltzaileei produktuak nahiz zerbitzuak egiten, inportatzen, saltzen edo hornitzen dizkiena produktu eta zerbitzu horien jatorri, identitate eta egokitasunaren erantzule izango da, baita horietan egiaztatu diren urratzeena ere, bakoitzaren jardueraren arabera.

3.– Soltean dauden produktuen erantzulea edukitzailea bera izango da, salbu aurreko edukitzailearen erantzukizuna benetan egiaztatzen bada.
nomikoentzako kalte larria.

atzen dituen urratzeak, gehigarri edo autonomo izaera duten ondoko zehapenekin ere zuzendu ahal izango dira:

- a) Salgaiak konfiskatu edo suntsitzea.
- b) Urratzea egin duen enpresa aldi baterako ixtea, eta gehienez bost urtez.
- c) Zehapenak argitara ematea.
- d) Jendaurreko zuzenketak.

3.– Aurretik ezarri diren zehapenak gorabehera, eta urratze oso larriei dagokienez, zehapen-organoak dagokion aginteari proposatu ahal izango dio zehatutako enpresari eman zaizkion edo enpresa horrek eskatu dituen laguntza ofizialak

2.– Kontsumitzaile edo erabiltzaileei produktuak nahiz zerbitzuak egiten, inportatzen, saltzen edo hornitzen dizkiena produktu eta zerbitzu horien jatorri, identitate eta egokitasunaren erantzule izango da, baita horietan egiaztatu diren urratzeena ere, bakoitzaren jardueraren arabera.

3.– Soltean dauden produktuen erantzulea edukitzailea bera izango da, salbu aurreko edukitzailearen erantzukizuna benetan egiaztatzen bada.

4.– Ontziratuta, etiketatuta edo erabateko itxierarekin dauden produktuen kasuan, etiketan, aurkezpenean edo publizitatean agertzen den enpresaren edo sozietatearen izena izango da erantzulea. Nolanahi ere, aipatu erantzukizunetik salbuetsi ahal izango da besteren batek faltsutu edo behar ez bezala erabili duela frogatzen bada.

5.– Urratzea pertsona juridikoari egozten zaionean, bere organo artezkariak edo zuzendaritza-organoak osatzen dituzten pertsona fisikoak ere erantzuletzat har daitezke, baita egite eta kontrolaren ardura duten teknikariak ere, sozietateei buruz indarrean dagoen legeriarekin bat etoriz. Kasu hauetan, erruduntasun-judizioa Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorrezko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen 9.3 artikuluan ezarritakoaren arabera egingo da.

Pertsona juridikoen kasuan, urratze moduan tipifikatu den jarduera egitean kideren batek ezetza edo aurkako botoa ematen badu, eta hori fede-emaile bidez jasota geratzen bada, erantzukizuna kenduko zaio.

52. artikulua.– Urratzen sailkapena.

1.– Kontsumoaren esparruko urratzeak arinak, larriak edo oso larriak izan daitezke, hurrengo irizpideak agertzen diren kontuan hartuta:

- a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunerako kalte edo arrisku larria.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomikoentzako kalte larria.
- c) Zabarkeria larria edo doloa.
- d) Urratzearen orokortzea, berak ukitzen duen hartzaile-kopuruari dagokionez.
- e) Babes berezia duen taldean zuzeneko ondorioak izatea.

2.– Urratze arintzat hartuko dira araututako urratze-moduetakoak, baldin eta aurreko paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik bat ere agertzen ez bada.

3.– Urratze larritzat hartuko dira artikuluko honetako 1. paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik baten bat duten tipifikatutako portaerak.

4.– Urratze larritzat hartuko da izaera bereko urratze bi edo gehiago urtebetean egitea.

5.– Urratze oso larritzat hartuko dira artikuluko honetako 1. paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik urratze bi edo gehiago dituzten tipifikatutako portaerak.

6.– Izaera bereko urratze larri bi edo gehiago urte batean egitea urratze oso larritzat hartuko da, betiere urratze larriak urratze arinetan berriro erortzeagatik sortu ez badira.

III. KAPITULUA

ZEHAPENAK

53. artikulua.– Zehapenen sailkapena.

1.– Lege honek aipatzen dituen urratzeak ondoko zehapenak ezarri zuzenduko dira:

- a) Urratze arinak: idatzizko zentzarazpena edo gehienez 3.000 eurorainoko isuna.
- b) Urratze larriak: 3.001 eta 15.000 euro arteko isuna. Zenbateko hori, urratzea egin den produktu edo zerbitzuen balioa halako bost lortzeraino gaindi daiteke.
- c) Urratze oso larriak: 15.001 eta 600.000 euro arteko isuna. Zenbateko hori, urratzea egin den produktu edo zerbitzuen balioa halako bost lortzeraino gaindi daiteke.

2.– Lege honek aipatzen dituen urratzeak, gehigarri edo autonomo izaera duten ondoko zehapenekin ere zuzendu ahal izango dira:

- a) Salgaiak konfiskatu edo suntsitzea.
- b) Urratzea egin duen enpresa aldi baterako ixtea, eta gehienez bost urtez.
- c) Zehapenak argitara ematea.
- d) Jendaurreko zuzenketak.

3.– Aurretik ezarri diren zehapenak gorabehera, eta urratze oso larriei dagokienez, zehapen-organoak dagokion aginteari proposatu ahal izango dio zehatutako enpresari eman zaizkion edo enpresa horrek eskatu dituen laguntza ofizialak (kredituak, diru-laguntzak, zerga-arinetak etab.) osorik edo zati batean kendu, baliogabetu nahiz etetea.

4.– Euskadiko herri-administrazioek aurreko paragrafoan aipatzen diren laguntzetako bat eman behar diotenean urratze larri edo oso larriagatik zehapen irmoa jarri zaion enpresa bati, eskabidea ebatzi behar duen organoak laguntza ukatu ahal izango du, baldin eta aurrekariak legeak ezarritako baldintzen arabera baliogabetu ez badira.

54. artikulua.– Zehapenen mailaketa.

1.– Zehapenaren zenbatekoa ondokoan arabera mailakatuko da:

- a) Legez kontrako jokoerak sortu dituen salmenten bolumena.
- b) Lortu den legez kontrako etekinaren zenbatekoa.
- c) Urratzeak prezioetan eta horren inguruko sektoreetan eduki ahal izan duen eragin kaltegarria.
- d) Merkatuko nagusitasun-egoera.

2.– Administrazio-zehapena arindu ahal izango da, zehapena administrazio-bidean irmoa izan baino lehen, dagokion espedientean egiaztatzen bada kaltetuak egin zaizkien kalteengatik behar bezala konpentsatu direla, baldin eta intoxikazio, lesio, gaixotasun edo heriotzarik gertatzen ez bada eta delituren baten arrazoizko aztarnarik ez badago.

55. artikulua.– Zehapenen proportzionaltasun eta eraginkortasun printzipioak.

Diru-zehapenak jartzeko, kontuan hartuko da urratzea egiten duen alderdiarentzat ez dadila onuragarriagoa izan urratzea egitea urratutako arauak ez betetzea baino; horretarako, gainera, proportzionaltasun-printzipioa errespetatuko da eta urratzearen larritasunaren eta ezarri den zehapenaren arteko egokitasuna mantenduko da.

56. artikulua.– Salgaiak konfiskatu eta suntsitzea.

1.– Espedientea ebatzi behar duen agintariak, zehapen gehigarri gisa, aizundutako, faltsututako, identifikatu gabeko edo kontsumitzailearentzat arriskutsuak izan daitezkeen salgaiak konfiskatzea erabaki dezake ebazpenean bertan. Halaber, salgai horiek suntsitu egingo dira euren erabilera edo kontsumoa osasunarentzat arriskutsua bada. Nolanahi ere, zehapen-organoak erabakiko du zein izango den konfiskatu diren salgaien azken norakoa.

2.– Urratzea egin duen alderdiak ordainduko ditu zehapenaren zio diren salgaien gainean egindako esku-hartzetik eta horiek gorde, konfiskatu, garraiatu eta suntsitzetik sortzen diren gastuak.

57. artikulua.– Enpresa urratzailea ixtea.

1.– Urratze oso larriak gertatzen direnean, zehapen gehigarri gisa, urratzea egin duen enpresa, establezimendua edo industria aldi baterako ixtea proposa daiteke ebazpenean bertan (gehienez bost urtez) , Euskal Autonomia Erkidegoko lurraldean dagoenean.

2.– Ixteko erabakia Eusko Jaurlaritzak hartuko du. Ga1inera, erabakiak, erabat eraginkorra izateko, neurri osagarriak izan ditzake.

3.– Ixteko erabakiaren berri eman beharko zaio aipatu enpresa kokatuta dagoen lekuko udalari.

4.– Agintari eskudunak, zehapen-izaerarik eduki gabe, eta dagokion administrazio-espedientea hasi baino lehen, nahitaezko baimenak edo erregistroak ez dituzten instalazio edo establezimenduak ixtea erabaki dezake, edo horien funtzionamendua etetea, okerrak zuzendu arte nahiz eskatutako baldintzak bete arte.

5.– Era berean, irregulartasun berberak gertatzen direnean, zerbitzu-egitea edo salmenta eten dezake.

58. artikulua.– Zehapenak argitara ematea.

1.– Urratze larri edo oso larriak gertatzen direnean, espedientea ebatzi duen aginteak, ebazpenean bertan, ezarri diren zehapenak argitara ematea erabaki ahal izango du, eredugarritasun-arrazoiak direla medio eta etorkizunean egin daitezkeen urratzeei aurrea hartuz, zehapen gehigarri gisa. Baina horretarako, ezarri diren zehapenek administrazio-bidean irmoak izan behar dute.

2.– Argitara emate horretan honakoak agertuko dira: erantzuleak diren pertsona fisikoen izen-abizenak edo pertsona juridikoen izena nahiz sozietatearen izena, urratze-mota eta -izaera eta, azkenik, ezarri den zehapen nagusia. Horretarako, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian eta hedapen handiena duten gizarte komunikabideetan argitaratuko dira. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeei ere jakinaraziko zaie. Argitara ematearen kostua zehapena ezarri zaion pertsona edo erakundeak ordainduko du.

59. artikulua.– Jendaurreko zuzenketak.

Administrazio-espediente bat hastearen ondorioz, lege honek publizitateari buruz ezarritakoa betetzen ez bada eta hori zehatu egiten bada, organo eskudunak, ofizioz edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeak eskatuta, egindako publizitatea zuzenduko duen jakinarazpena bere kontura argitaratzea eskatuko dio urratzea egin duen pertsona edo erakundeari. Argitalpen hori, gainera, zehatutako jarduera gertatu zen baldintza berberetan edo antzekoetan egin beharko da.

60. artikulua.– Oker jaso diren zenbatekoak itzultzea.

Lege honek aipatzen dituen zehapenak gorabehera, baimendu eta adierazi diren, aurrekontua egin zaien edo jendeari jakinarazi zaizkion prezioak baino goragokoak aplikatzen badira, zehapen-organok oker jaso den zenbatekoa berehala itzuli beharra ezarriko dio urratzea egin duen pertsona edo erakundeari.

61. artikulua.– Zehapenen ondorioak.

Legeriak administrazio-kontratuei buruz ezartzen duenarekin bat etorritik, urratze oso larrietan, zehatutako enpresak gaitasunik gabe utziko dira (erabat edo zati batean) , bost urtez, Euskadiko administrazioekin kontratuak egiteko; betiere, ezarritako zehapena irmoa den egunetik zenbatzen hasita.

Indarreko legerian xedatutakoaren arabera, ezartzen diren zehapenak gauzatu egingo dira. Administrazio-errekurtsioa aurkeztu eta alderdi interesatuak egintza etetea erabakitzen badu, honek, zehapena bankuko abalaren bidez edo Zuzenbidean onartutako beste moduren baten bidez ordainduko dela bermatu beharko du. Nolanahi ere, organo eskudunak kautelazko beste neurri batzuk har ditzake herri-interesa eta aurka egin den ebazpenaren eraginkortasuna bermatzeko.

62. artikulua.– Preskripzioa eta iraungitzea.

1.– Lege honek aipatzen dituen urratzeen preskripzio-epeak honako hauek izango dira: urratze oso larriek hiru urteren buruan dute preskripzioa; larriek bi urteren buruan, eta arinek sei hilabeteren buruan. Preskripzioaren epea urratzea egin eta biharamunean hasiko da zenbatzen. Alabaina, administrazio-prozedura hasten bada, ustezko erantzuleak horren berri izanik, urratzearen preskripzioa eten egingo da.

2.– Urratzeei jazartzeko egintza iraungi egingo da, Administrazio eskudunak ustezko urratze bat egin dela jakin eta gertaerak argitzeko izapideak amaituta, sei hilabete igarotzen badira eta oraindik agintari eskudunak dagokion prozedura hastea agindu ez badu. Horretarako, laginak hartuko balira, ikuskaritzako jarduerak amaituzat joko dira hasierako azterketa egin ostean.

3.– Zehapen-prozedura hasita, alderdi interesatuari aplikatu behar den prozeduran aurreikusitako izapide bakoitzaren berri eman zaionetik sei hilabete igaro direnean oraindik ez bada hurrengo izapidea sustatu eta interesatuak errurik ez badauka, egintza iraungituzat joko da eta jarduerak artxibatu egingo dira.

4.– Hutsegite oso larriengatik zehapenek hiru urteren buruan dute preskripzioa; hutsegite larriengatik ezarritakoek bi urteren buruan, eta hutsegite arinengatik ezarritakoek urtebetearen buruan.

5.– Partikularrek preskripzioa eta iraungitzea alegatu ahal izango dituzte. Organo eskudunak alegazioa onartzen duenean, espediente amaituzat hartuko da eta jarduerak artxibatzea aginduko da. Nolanahi ere, urratzeen preskripzio-epea igaro gabe badago, prozedura berria has daiteke.

63. artikulua.– Zehapenak jartzeko agintari eskudunak.

Lege honek aipatzen dituen zehapenak jartzeko agintari eskudunak hauexek dira:

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren esparruan, kontsumoaren gainean eskumena duen zuzendaria zehapen arin eta larrietarako, eta horren gainetik dagoen agintaria zehapen oso larrietarako. Urratzea egin duen enpresa itxeko erabakia Eusko Jaurlaritzak hartuko du.

2.– Toki Administrazioaren esparruan, horren gaineko legeria espezifikoa aginduko du.

IV. KAPITULUA

KAUTELAZKO NEURRIAK

64. artikulua.– Kautelazko neurriak hartzea.

1.– Kautelazko neurriak hartzean, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorretako Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezarritakoa izango da kontuan.

2.– Kautelazko neurriak honakoak izan daitezke:

- a) Jarduera gelditzea edo berori egiten den establezimendua aldi baterako ixtea.
- b) Produktu baten banaketa, edozein fasetan dagoela, aldi baterako etetea, osasuna eta segurtasuna bermatzeko.
- c) Zerbitzu-egitea aldi baterako etetea, osasuna eta segurtasuna bermatzeko.
- d) Produktu, ondasun eta zerbitzuen merkaturatzean, edozein fasetan dagoela, alde aurreko baldintzak ezartzea, aurkitutako okerrak zuzen daitezzen.
- e) Kautelazko ibilgetzea, interesatuek agintari eskudunen berriazko baimenik gabe produktuak edozein modutan eskuratzeko debekuekin.
- f) Indarreko legeriari jarraituz beharrezkoa den beste edozein neurri, kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun nahiz segurtasunerako arriskuaren arrazoizko aztarnak daudelako edo horien interes ekonomikoak urratu direlako.

65. artikulua.– Hertsatzeko isunak.

1.– Herri-administrazio eskudunek hertsatzeko isunak jarri ahal izango dituzte, indarreko legeriarekin bat etorriz. Isun horiek lege hau aplikatzean ematen diren ebazpenak eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko gainerako xedapenak burutzeko izango dira.

2.– Organo eskudunak, dagozkion egintza edo ebazpenak gauzatzeko, idatzizko errekerimendua bidali beharko du lehenbizi. Era berean, hori betetzeko duen epea eta hertsatzeko isunaren zenbatekoa jakinarazi beharko dizkio jasotzaileari; baita, bete ezean, isun hori ezarri ahal izango zaiola ere. Ezarritako epea, nolana ere, dagokion obligazioa bete ahal izateko nahikoa izan beharko da, eta isuna ez da 1.500 euro baino gehiagokoa izango.

3.– Administrazioak ikusten badu agindutakoa ez dela bete, aipatu isunak berriro eman ahal izango ditu, eta epeak ezingo dira lehenengo errekerimenduan emandakoa baino txikiagoak izan.

4.– Isun hauek gorabehera, zehapen gisa beste isun batzuk jar daitezke, eta batzuk eta besteak bateragarriak dira.

V. TITULUA

HERRI ADMINISTRAZIOEN ESKUMENAK

I. KAPITULUA

ARAU OROKORRAK

66. artikulua.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak dituen eskumenak.

1.– Eusko Jaurlaritzaren zereginak hauexek dira: kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko politikaren plangintza orokorra diseinatzea, bere lurralde-esparruan; lege hau garatu eta aplikatzeko arauak onartzea; Eusko Jaurlaritzako sailekin koordinatuta jarduteko planak bultzatzea eta gai honetan daukan zehatzeko ahalmena erabiltzea, betiere lege honetan eta Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorretako Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezartzen diren baldintzetan.

2.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari buruzko eskumena duen sailak garatuko ditu, aurreko paragrafoan aipatu plangintza orokorraren barruan, lege honetan aurreikusten diren zereginak. Eta zeregin horiek, gutxienez, hauexek izango dira:

- a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari buruz batera egiten diren jarduera-planak koordinatzea.
- b) Toki-erakundeei laguntza ematea eta eurekin batera jarduera-programak prestatzea, administrazio lankidetzeta eta

kooperazio printzipioak bermatzeko eta, era berean, lege honetan aurreikusten diren zereginak ezin gara ditzaketen udalerrietan jarduteko.

- c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeekin eta enpresa-erakundeekin koordinazio eta lankidetzarako jardunbideak ezartzea, eta euren arteko lankidetzarako behar diren bitartekoak garatzea, batez ere jardunbide egokiei buruzko arauak ezartzeko.
- d) Merkatuaren kontrolerako kanpainak diseinatu, koordinatu eta burutzea. Horretarako, eta kontsumitzaileei babes homogeneoa bermatzeko asmoarekin, urtero programa bat ezarriko da administrazioko organoen jarduerak eta parte-hartzearen maila zehatz daitezen.
- e) Kontsumorako produktuen segurtasunari buruzko programak diseinatu, koordinatu eta burutzea, eta kontsumitzaileak arrisku-mota bakoitzaren aurrean babesteko behar diren administrazioko neurriak hartzea.
- f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako informazio eta prestakuntzako jarduera berezi eta orokorrak diseinatu, koordinatu eta burutzea.
- g) Ondasun, produktu eta zerbitzuen merkatua ikuskatu eta kontrolatzea.
- h) Zehatzeko ahalmena erabiltzea, lege honetan emandako eskumenetan oinarrituta.
- i) Kontsumoaren gaineko gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistemak bultzatu eta garatzea, eta, batez ere, kontsumoko arbitraje-sistema.
- j) Kontsumoaren gaineko asoziazionismoa bultzatzea bere lurralde-esparruan.
- k) Oro har, eta bere eskumenen esparruan, lege honetan ezartzen dena egoki betetzeko beharrezkoak diren neurriak hartzea.

3.– Osasunari buruzko eskumena duen sailak gauzatuko ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunaren gaineko zaintze, kontrolatze, ikuskatze eta zehapeneko jarduerak, lege honetan eta dagokion sektoreko legerian xedatutakoarekin bat etorriz.

67. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordea.

1.– Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordea Eusko Jaurlaritzako sailen arteko koordinazioaren ardura duen administrazio-organoa da. Hauexek dira batzordearen zereginak:

- a) Erabilgarri dauden giza baliabideak eta baliabide materialak arrazoiz erabiltzeko irizpideak ezartzea, zerbitzuen arteko jarduerak errepika ez daitezen zainduz eta Autonomia Erkidegoan kontsumorako politika bateratu eta koherentea eginez.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babesteko gomendagarriak diren neurriak proposatzea organo eskudunei.
- c) Azterketak nahiz txostenak egin ditzaten agintzea Eusko Jaurlaritzako organo juridiko edo teknikoei, edo kasuan kasuko gaian eta, oro har, kontsumoaren gaian espezializatutako pertsona, elkarte edo erakundeei.
- d) Lege hau aplikatu eta gara dadin bultzatzea.

2.– Erregelamendu bidez garatuko dira Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordearen osaera eta eginkizunak.

68. artikulua.– Toki-erakundeen eskumenak.

1.– Toki-erakundeak arduratuko dira kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes eta defentsaz, beren lurralde-esparruan. Horretarako, lege honek ematen dizkien irismen eta edukiaz gain aplikagarriak diren gainerako arau juridikoak ere erabiliko dituzte. Hori guztia, administrazioaren kudeaketa dezentralizatzeko eta herritarrengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorriz. Zehazki, toki-erakundeei dagokie:

- a) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileen eskura jartzen diren erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktu eta zerbitzuak ikuskatzea. Horrela, horien jatorria eta ezaugarriak egiaztatzeaz gain, indarrean dagoen araudia betetzen duten ikusiko da, betiere prezio, etiketatze, aurkezpen, publizitate eta higieneari, osasun eta segurtasun baldintzei buruz kanpotik daramatzaten gainerako betekizun nahiz ezaugarriei dagokienez.
- b) Premiazko neurriak hartzea eta beharrezko laguntza eskatzea kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun eta segurtasunean edo interes ekonomikoetan eraginik duten krisialdi nahiz larrialdiak gertatzen direnean.
- c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeak bultzatzea eta horiei laguntza ematea euren esparruan.

- d) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako informazio eta prestakuntzari buruzko jarduerak berezi eta orokorrak garatzea.
- e) Autonomia Erkidegoaren barruan, kontsumoa ikuskatzeko zerbitzua duten udal-entitateek zehatzeko ahalmena erabili ahal izango dute. Zehapena, gehienez, 15.000 eurokoa izango da, eta egoitza euren udal-mugartean duten enpresa eta establezimenduei jarri ahal izango diete, baldin eta urratzea bertan egin bada.
- f) Kontsumoaren gaineko gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistemak bultzatu eta garatzea, eta, bereziki, kontsumoko arbitraje-sistema.

2.– Artikulu honetako lehen paragrafoko e) idatz-zatian azaldutakoaren ondorioetarako, eta jarduerak errepika ez daitezela, zehatzeko ahalmena erabili nahi duen udalak ahalmen hori erabiltzea erabaki duen udal-ordenantzaren berri eman beharko dio Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoari; baita zehapen-espeditenteen hasiera-emate eta dagozkien behin betiko ebazpenen berri ere. Urratzearen izaera eta larritasun-maila dela medio gehieneko zenbatekoa gainditu behar denean, egin diren jarduerak aipatu organoari bidaliko zaizkio; ondoren, organo horrek bere esku-hartzearen ondorioz sortzen diren jarduerak jakinaraziko dizkio dagokion udalari.

3.– Lehenengo paragrafoko a) , b) eta e) idatz-zatietan azaltzen diren eskumenak Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoak hartuko ditu zuzenean bere gain, ondoko inguruabarren bat gertatzen denean:

– Udalaren jardueraren gelditasuna edo abstentzio larri eta iraunkorra.

- Jokaera kaltegarrien hedadura eta larritasunak, ukitutako kontsumitzaile eta erabiltzaileen kopuruak eta presakotasunak eragindako garrantzia.

Alabaina, toki-erakundeek garatzen diren jardueretan parte hartuko dute, horietan hartzen diren neurrien eraginkortasuna bermatzeko.

4.– Toki-erakundeek, ekonomia eta koordinazio-arazoak dituztelako edo bitartekorik ez dutelako, eskatu ahal izango dute Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoak esku har dezala, kontsumitzaile eta erabiltzaileen esparruan dituen eskumenak erabiliz.

69. artikulua.– Zenbait jarduerak batera gertatzea.

Jarduerak batera gertatzen direnean koordinazio eta lankidetzako irizpideen arabera jardungo da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak behar bezala babestuta egon daitezela bermatzeko.

II. KAPITULUA

ADMINISTRAZIOEN ARTEKO

LANKIDETZA

70. artikulua.– Lankidetzak-jardueraren esparrua.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, euren eskumenen esparruan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek babes-maila handia izan dezaten sustatuko dute. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren gainean eskumena duten administrazioek, lankidetzak- eta koordinazio-irizpideetara egokitu beharko dute euren jarduerak; administrazioen arteko harremanei buruzko arau orokorrekin bat etorritik.

2.– Eusko Jaurlaritzak urtero egingo du kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko burutuko diren jardueren plangintza; jarduerak horiek Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazio guztien artean modu koordinatuan burutzekoak izango dira. Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babeserako politikak garatzen dituzten jarduerak-planak lantzen honako hauek parte hartuko dute: toki-erakundeak, Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak eta Kontsumoko Koordinazio Batzordeak.

3.– Eusko Jaurlaritzak lankidetzak-hitzarmenak egin ahal izango ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes-maila hobetzen lagun dezaketela Estatuak, autonomia-erkidegoetako eta Europako eskualdeetako administrazioekin, eta, bereziki, historia-, kultura- edo hizkuntza-arrazoak direla medio, harreman berezia duen beste edozein erkidego edo eskualderekin.

4.– Administrazioen jarduerak koordinatu ahal izateko, euren artean akordioak egin daitezela bultzatuko da, administrazio horiek dituzten giza baliabideak eta baliabide materialak errentagarri bihurtu daitezela eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren esparruan aplikagarria den indarreko araudia betetzen den ikusteko kontrola eraginkorra izan dadin.

71. artikulua.– Kontsumoko udal-zerbitzuak.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak kontsumoko udal-zerbitzuak sortzea bultzatuko du, hitzarmen orokor edo berezien bidez. Zerbitzu horietan ondokoak izango dira: informazioa, prestakuntza, merkatuaren kontrola, ikuskaritza, zehapena, ordezko justiziak eta kontsumoaren arloan egiten diren gainerako zerbitzu guztiak. Halaber, aipatu hitzarmenak sinatzeko beharrezkoak diren baldintza eta eskakizunak erregelamendu bidez ezarriko dira.

XEDAPEN GEHIGARRIA

Herri-erakundeek urtebeteko epea dute lege honetako 38. artikuluan ezarritakoa betearazteko, legea indarrean jartzen denetik.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Lege hau ez da aplikatuko berau indarrean jartzen den unean hasita dauden zehapen-espeditateetan, salbu espeditatutako pertsona edo erakundearentzat onuragarriagoa bada.

XEDAPEN INDARGABETZAILEAK

Lehena.– Indargabetuta gelditzen da Bezeroaren Araudiaren azaroaren 18ko 10/1981 Legea.

Bigarrena.– Indargabetuta gelditzen dira:

- a) Engainabide izan daitekeen publizitateari buruzko irailaren 9ko 5/1986 Legegintzako Dekretua.
- b) Euskal Herriko Iruzurrezko Publizitatearen Batzordea sortzen duen martxoaren 29ko 71/1988 Dekretua.
- c) Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren 1989ko apirilaren 17ko Agindua, Euskal Herriko Iruzurrezko Publizitatearen Batzordea sortzen duen martxoaren 29ko 71/1988 Dekretua garatzen duena.
- d) Merkataritza Jarduerari buruzko maiatzaren 27ko 7/1994 Legeko 10.3 artikulua.

Hirugarrena.– Indargabetuta gelditzen dira lege honen aurka doazen maila bereko edo apalagoko arau guztiak.

AZKEN XEDAPENAK

Lehena.– Eusko Jaurlaritzari baimena ematen zaio lege hau garatzeko beharrezkoak diren erregelamendu bidezko xedapenak emateko.

Bigarrena.– Lege hau argitaratzen denetik sei hilabeteko epean, Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordearen osaera eta jardunbiderako araubidea garatuko da erregelamendu bidez.

Hirugarrena.– II. tituluko VII. kapituluaren erregelamendu bidezko garapenak hizkuntza-politikaren eta kontsumoaren arloetan eskumena duten sailek batera egindako proposamenaren bidez onartuko dira.

Laugarrena.– Gobernuari baimena ematen zaio lege honetako zehapenen zenbatekoak eguneratzeko.

Bosgarrena.– Lege hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta biharamunean jarriko da indarrean.

Beraz, Lege honi men egiteko eta men eginarazteko agintzen diet, norbanako zein agintari direla, Euskadiko herritar guztiei.

Vitoria-Gasteiz, 2003ko abenduaren 22a.

Lehendakaria,

JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.