



3. MERKATUAREN KONTROLA

Merkatuaren kontrola ikuskapen-jarduera multzo bat da, kontsumitzaileen eskura jarritako produktuek eta zerbitzuek indarrean dagoen legediak ezarritako etiketa-, informazio- eta segurtasun-baldintzak betetzen dituzten aztertzeko; ikuskapenak jarduera programatuen eta planifikatuen bidez egin daitezke, edo salaketek, erreklamazioek eta beste autonomia-erkidego batzuen komunikazioek eta/edo inibizioek eragindako jarduera zehatzen bidez.

Horretarako, produktuen etiketak edo arau ugari dituzten sektoreak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egiten dira, eta arazo ugari eragiten dituztelako bereziki zaindu behar diren produktu eta zerbitzu jakin batzuen segurtasuna egiaztatzen da, eta segimendua egiten zaie.

Jarduera hauek egiten dira:

- Ikuskapen- eta kontrol-kanpainak; batez ere araudia betetzen den zaintzen duten jarduera programatuak. Arreta berezia jartzen da arau ugari dituzten sektoreen eta produktuen etiketen ikuskapen sistematikoan.
- Osasunerako arriskutsuak izan daitezkeen edo segurtasunari eragin diezaioketen produktuak aurkitzeko, geldiarazteko eta merkatutik kentzeko jarduerak.

3.1. IKUSKAPEN- ETA KONTROL-KANPAINAK 2010ean

Arrazoi desberdinengatik (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio-kopurua, arazoak hautematea, normalizazio-beharrak, etab.) kontrol espezifikoa egiteko aukeratu diren produktuetarako, ondasunetarako, eta merkataritza-zerbitzu edo -praktiketarako programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

2010ean, produktuen eta zerbitzuen ikuskapen-kanpaina hauek egin ziren:

1. Eskola-materiala kontrolatzeko kanpaina.
2. Ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz prentsa idatzian eta kontzesionarioetan ematen den informazioa kontrolatzeko kanpaina.
3. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina.
4. Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinen laginak hartzeko kanpaina.
5. Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresak kontrolatzeko kanpaina.
6. Babes-kaskoei buruzko informazioa eta haien ezaugarriak kontrolatzeko kanpaina.
7. Zilarrezko (925 milareneko lege-zilarrezko) artikuluen laginak hartzeko kanpaina.
8. Telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen laginak hartzeko kanpaina.

9. Mota guztietako zerbitzuen prezioan BEZa sartzen den kontrolatzeko kanpaina.
10. Jostailuak kontrolatzeko eta haien segurtasuna ebaluatzeko kanpaina.

3.1.1. Eskola-materiala kontrolatzeko kanpaina

Martxoan, hiru lurraldeetako Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko eta Irungo KIUBk ikuskapen-kanpaina hau egin zuten, helburu hauek zituen:

1.- Aukeratutako establezimenduetako eskola-materialaren etiketa- eta segurtasun-baldintzak egiaztatzea.

2.- Ikuskapenaren irizpideei jarraiki, irregulartasunen bat izan zezaketen edo itxura engainagarria zuten **grafito-arkatzen, borragomen eta zorrozkilluen** arauzko laginak hartzea.

Produktu hauek aztertu dira, besteak beste: arkatzak, borragomak, pinturak, errotuladoreak, zorrozkilluak, itsasgarriak.

Dokumentu guztiak jaso eta protokoloen emaitzak aztertu ondoren, hau ikusten da:

- Egindako protokoloak: 86; jarduera programatuen betetze-maila % 95,55koa izan da.
- Hartutako laginak: 10. Programaketaren betetze-maila % 100koa izan da.

Hauek izan dira protokoloen emaitzak:

- *Aztertutako produktuen artean, etiketan irregulartasunik ez duten produktuak: 50; aztertutako produktuen % 58,13.*
- *Aztertutako produktuen artean, etiketan irregulartasunik dituzten produktuak: 36; egiaztatutako produktuen % 41,87.*

Irregulartasun garrantzitsuenen artean, hauek aipa daitezke:

- Etiketean produktua identifikatzeko datuei, helbideari, erregistro industrialari eta/edo produktuaren arduradunaren IFZri buruz ematen den informazioa ez da behar bestekoa, eta jatorrizko herrialdeari buruzko informazioa falta da produktua hirugarren herrialde batekoa denean.
- Puntu honetan, komeni da adieraztea produktuaren arduradunak behartuta daudela artikuluren batek segurtasun-arazoren bat duenerako beharrezkoak diren identifikazio-datu guztiei buruzko informazioa ematera. Artikuluaren arrastoa ezagutzen bada, errazagoa da artikulua merkatutik kentzea.
- Erabilerari buruzko jarraibideei edo ohartarazpenei buruzko informazioa ematean, nabarmenak dira arau-urraketak (% 25,58); hala ere, artikulua horietako askok, beren ezaugarriak direla eta, ez dute informazio hori eman beharrik.

Laginak hartzea

Arauzko 10 laginak hartu dira, eta laborategira bidali dira, entseguak egiteko. Aztertutako lagin guztiek irregulartasunak dituzte etiketan.

Ekintza zuzentzaileak

21 komunikazio bidali dira, lurralde-eskumenen arrazoiengatik, aztertutako produktuen arduradunek egoitza duten lurraldeko kontsumo-zuzendaritzetara, produktu horietan aurkitutako akatsak konpon ditzaten.

3.1.2. Ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz prentsa idatzian eta kontzesionarioetan ematen den informazioa kontrolatzeko kanpaina

Kanpaina hau abenduaren 13ko 199/94/EE Direktiba (ibilgailu berriak erostean, kontsumitzaileari erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz eman behar zaion informazioari buruzkoa) betetzeko programatu da. Direktiba hori abuztuaren 2ko 832/2002 Errege Dekretuaren (estatuan salgai jartzen diren edo finantza-errentamenduan ematen diren turismoen erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa arautzen duena) bidez onartu da estatuko antolamendu juridikoan.

Hauek izan dira kanpainaren helburuak:

- 1.- Autonomia-erkidego honetako idatzizko komunikabideetako iragarkietan ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz ematen den informazioak 837/2002 EDn eskatzen diren baldintzak betetzen dituen aztertzea.
- 2.- Kontzesionarioetan salgai jarritako ibilgailu berriek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko nahitaezko etiketak dituzten aztertzea.
- 3.- Auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek arauak eskatzen dituen informazio-kartela edo bistaratze-gailua eta *Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida* dituzten aztertzea.

Hori dela eta, kanpainak bi atal izan ditu:

2-A.- Prentsa idatzia

Lehenago aipatu dugun Errege Dekretuaren IV. eranskinean adierazten da ibilgailu berriak iragartzeko idatziek iragartzen diren ibilgailuen erregai-kontsumo ofizialari eta CO₂-isuriei buruzko datuak eman behar dituztela. Halaber, adierazten da informazioak irakurterraza izan behar duela, eta sustapen-inprimakietan jasotzen den **informazio nagusiak bezain agerikoa** izan behar duela (prentsa idatziko iragarkiei dagokie kasu honetan). Datuak nola eta zer neurketa-unitate erabiliz eman behar diren ere jasotzen da.

Kanpaina hau aurrera eramateko, autonomia-erkidego honetan argitaratzen diren egunkariak eta hiru lurraldeetakoren batean auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek martxoaren 19tik 29ra bitartean (biak barne) argitaratutako iragarkiak aukeratu dira.

Kanpaina honetarako prestatutako protokoloetan, iragarkiak jartzen dituzten kontzesionarioei aipatu Errege Dekretuak nahitaez jasotzeko eskatzen dien informazioa jasotzen da.

Ikuskapenaren emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- Hiru lurraldeetako **10** egunkari kontrolatu dira, eta doako egunkariak ere kontuan izan dira. Horiek horrela, **80** egunkari aztertu dira guztira.
- Helbidea hiru lurraldeetakoren batean duten kontzesionarioek argitaratutako iragarkiak kontrolatu dira, ibilgailuaren markaz gainera modeloren baten berri ematen dutenak.
- Ikusi da iragarki batzuk beste egunkari batzuetan eta beste egun batzuetan errepikatu direla, eta iragarki batzuetan, kontzesionario bat baino gehiago agertzen direla.
- Guztira, 53 iragarki aurkitu dira, eta betetako protokoloen emaitzak aztertu ondoren, hau ikusi da:
 - Egindako protokoloetatik 35ek emaitza zuzena eman dute; aztertutako lagin guztien % 66,0, hain zuzen.
 - 18 protokoloak irregulartasunak dituzte; guztira, % 33,97.
- Irregulartasun hauek errepikatu dira gehien:
 - 1.- Aztertutako iragarkien % **13,21ek** (7) ez dute erregai-kontsumoaren eta CO₂-isuriaren datu ofizialei buruzko informaziorik ematen.
 - 2.- Aztertutako iragarkien % **20,75ek** (11) ez dute betetzen informazio hori informazio nagusia bezain agerian emateko baldintza, edo zaila da informazio hori irakurtzea.
 - 3.- Aztertutako iragarkien % **13,21ek** (7) ez dute erregai-kontsumoari buruzko daturik ematen arauan jasotzen den moduetakoren batean.

Ekintza zuzentzaileak

Iragarkiak jarri dituzten kontzesionarioei eskatu zaie aurkitutako akatsak konpontzeko, eta dokumentu bidez justifikatzeko aurkitutako irregulartasunak konpondu direla.

Iragarkian emandako informazioaren arabera, ibilgailua berria edo "0 kilometroko" ibilgailua den garbi adierazten ez den kasuetan, ikuskapen-jarduerak iragarkiaren kontzesionario erantzulearengana zuzendu dira, puntu horiek argitzeko, eta, hala badagokio, irregulartasunak konpontzeko.

2-B Ibilgailuak saltzen dituzten kontzesionarioak

Lehenengo fasea amaitu ondoren, beste fase bat abian jarri zen maiatzean, helburu hauek zituena:

- 1.- Kontzesionarioetan salgai jarritako ibilgailu berriek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko nahitaezko etiketak dituzten aztertzea.

2.- Auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek arauak eskatzen dituen informazio-kartela edo bistaratze-gailua eta *Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida* dituzten aztertzea.

3.-Salgai jarritako ibilgailu berrien eskuliburu teknikoek eta liburuxkek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa duten aztertzea, 837/2002 EDaren 7. artikuluan zehazten denari jarraiki.

Ikuskapena autonomia-erkidego osoan ibilgailu berriak saltzen dituzten 95 kontzesionariotan egitea programatu da, saltzen duten auto-marka edozein dela ere. Establezimendu bakoitzean, kontzesionarioak saltzen duen auto-marka bakoitzeko protokolo bat egitea programatu da.

Jardueren emaitzak hauek izan dira:

- 106 ikuskapen-protokolo egin dira, aurreikusitako jarduerak baino % 11,11 gehiago. Emaitzak hauek izan dira:
 - Egindako protokoloetatik 70ek emaitza zuzenak eman dituzte; egindako protokoloen % 66,03.
 - 36 protokolok emaitza okerrak eman dituzte; egindakoen % 33,97.

Irregularitasun ohikoenen artean, hauek nabarmentzen dira, atalen arabera sailkatuta:

1. atala.- Nahitaezko etiketa

-Aztertutako ibilgailuen % 8,49k ez du ibilgailu berri bakoitzak izan behar duen etiketa, modeloaren erreferentzia, erabiltzen duen erregai-mota, erregai-kontsumo ofizialaren zenbakizko balioa eta CO₂-isuriaren informazio espezifiko jasotzen duena.

Egiaztatu da, halaber, protokoloaren atal honetako puntu batzuk ez datozela bat arauak etiketarako eskatzen duen informazioarekin.

-Etiketen % 2,83k ez dituzte balio egokietan adierazten erregai-kontsumo ofiziala eta CO₂-isuriaren informazio espezifiko ofiziala; l/100 km eta g/km balioak erabili behar dira, hurrenez hurren.

-Etiketen % 4,72k ez du behar bezala adierazten ibilgailu berriak saltzen diren puntuetan erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida bat doan jaso daitekeela. Gida horretan modelo berri guztien datuak jasotzen dira.

-Etiketen % 3,77k ez du jasotzen esaldi hau: "erregai-kontsumoa eta CO₂-isuriak ez daude ibilgailuaren errendimenduaren mende soilik, gidatzeko jarrerak eta beste faktore ez-tekniko batzuek ere eragina baitute. CO₂ planetaren berotzearen erantzulea den berotegi-efektuko gas nagusia da".

2. atala.- Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida

Aztertutako kontzesionarioen % 13,21ek ez die doan eskaintzen erabiltzaileei erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida eguneratua.

3. atala.- Salmenta-puntuan jarri behar den kartelaren edo pantailaren deskribapena.

Kontzesionarioen % 2,83k ez du arauan emandako jarraibideak jasotzen dituen bistaratze-kartel edo -pantailarik, eta irregularitasun batzuk ikusi dira

kartelaren neurriari eta kokapenari dagokienez. Irregularitasun horiek irakurterraztasuna murriztu dezakete.

4. atala.- Sustapen-inprimakiak

Arauan jasotakoari jarraiki, eta kanpainaren fase honen ondorioetarako, sustapen-inprimakiak dira kontzesionarioak aztertuko den ibilgailu-modelorako dituen eskuliburu teknikoak eta iragarpen-liburuxkak.

Gainera, arauak dio informazioak baldintza hau bete behar duela: "irakurterraza izan behar du, eta sustapen-inprimakietan jasotzen den **informazio nagusiak bezain agerikoa**".

Aztertutako sustapen-inprimakien % 4,72an ez da behar bezala jasotzen erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa. Zaila da informazioa irakurtzea, eta ez da iragarkian jasotzen den informazio nagusia bezain agerikoa.

Ekintza zuzentzaileak

Ikuskapen-protokoloetan jasotako datuen ondorioek erakusten dute ibilgailu berriak saltzen dituzten kontzesionarioek ongi betetzen dutela salgai jartzen diren turismo berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz eman beharreko informazioari buruz araudiak eskatzen dituen baldintzak.

Aurkitutako irregularitasunak zuzenduta daude dagoeneko, kontzesionarioei irregularitasun horiek konpontzeko eskatu ondoren.

Egindako eskaerei emandako erantzunetan, kontzesionarioek adierazi dute ibilgailu berriek izan behar dituzten etiketetan nahiz erregai-kontsumoaren gidan eta sustapen-inprimakietan kontsumitzaileari ematen dioten informazioa auto-markek beraiek ematen dietela, eta auto-markei informazioa emateko beharraren berri eman zaiela kanpainaren aurreko fasean nahiz kanpaina hori egin duten beste autonomia-erkidego batzuen bidez.

3.1.3. – Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina

Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) eta Eusko Jaurlaritzaren sail batzuen artean sinatutako lankidetzeta-hitzarmenaren baitan, Kontsumo Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egin zuen 2010eko apirilean.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- "Glutenik gabea" etiketarekin salgai jarritako elikagaiak osagaietan, kontserbagarrietan eta/edo edulkoratzaileetan glutenik ez izatearen baldintza betetzen duten analitikoki aztertzea.
- Osagai-zerrendan glutenik jasotzen ez duten elikagaiak osagai hori ez dutela egiaztatzea laborategiko entseguen bidez.
- Dagokion entsegu-txostenaren bidez egiaztatzea "zeliakoentzat egokia" esaldia edo antzekoren bat duten etiketak dituzten produktuek glutenik ez dutela.

Laginak hartzeko aukeratutako produktuak hauek izan ziren, besteak beste: hestebeteak eta haragizko produktuak, urdaiazpiko egosiak, irinak eta aperitiboak (zizka-mizkak, *gusanitoak*, patata frijituak, *gantxitoak*, etab.)

Programatutako arauzko 20 laginak hartu dira, eta hauek izan dira entseguen emaitzak:

Laginen entseguen % 80k emaitza zuzenak eman dituzte: laginek 3 gr/kg baino gutxiagoko edukia zuten.

Laginen entseguen % 10ek emaitza zuzenak eman dituzte aplikatzen den araudiari dagokionez, baina ez dira baliozko emaitzak izan kanpaina honen helburuetarako.

Aztertutako produktuen % 10ek irregulartasunak zituzten etiketan jasotako informazioari dagokionez. Kasu batean, ez da jasotzen egoitza Europako Batasunean duen enpresa baten identifikazioa, eta beste lagin batean, sustantzia bat gaizki izendatuta dago osagai-zerrendan.

Neurri zuzentzaileak

Lurralde-eskumenak tarteko, produktuen arduradun diren enpresek egoitza duten lurraldeetako kontsumo-zerbitzuei eman zaien irregulartasun horien berri.

3.1.4. Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinen laginak hartzeko kanpaina

Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinak gero eta ugariagoak dira merkatuan, eta produktu horiei eta haien segurtasunari buruz jasotako salaketek eragin dute Kontsumo Zuzendaritzak laginak hartzeko kanpaina hau egitea.

Kanpainaren helburuak hauek izan dira:

- CE markaketa egiaztatzea.
- Gaikako bilketaren ikur grafikoa egiaztatzea.
- Makinek UNE-EN 60335-2-29 arauan jasotako eskakizunak betetzen dituzten aztertzea.

10 lagin hartu dira, eta entseguen emaitzek erakutsi dute laginek bete egiten dituztela arauak zehaztutako etiketa- eta segurtasun-baldintzak.

3.1.5. Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresak kontrolatzeko kanpaina

Beste autonomia-erkidego batzuekin eta Kontsumoaren Institutu Nazionalarekin batera programatutako ikuskapen-kanpainen baitan, Euskadiko Kontsumo Eremuen ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko Udalaren KIUBk kontrol-kanpaina hau egin dute hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresetan.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresek kontratua egin aurreko informazio-baldintzak betetzen dituzten, zer zerbitzu ematen dituzten eta zerbitzuek zer tarifa duten aztertzea.
- Emango diren zerbitzu guztiak eta haien prezioak jasotzen dituen aurretiazko aurrekonturik egiten duten ikustea.

- Faktura ematen den, emandako zerbitzuen xehetasuna jasotzen duen, eta prezioak iragarritako tarifekin bat datozen aztertzea.

Ikuskapena egiteko, autonomia-erkidego bakoitzeko hiriburuetakoen enpresak eta EAEko biztanle gehieneko herrietan zerbitzu hori ematen duen enpresa bat aukeratu dira.

Hileta-zerbitzuen enpresek ia ez dute erreklamaziorik eragiten. Komeni da jakitea enpresek ongi betetzen dituzten araudiak ezartzen dizkien betebeharrak, ala zerbitzu hori eskatzen duen jendearen egoera bereziak zaildu egiten duen erreklamazioak aurkeztea.

Emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

21 ikuskapen-protokolo egin dira zerbitzu horiek ematen dituzten 21 enpresatan. EAEko herrietako enpresa batzuk hiriburuetakoen enpresen sukurtsalak dira, eta batzuek herri mugakideetan ere ematen dute zerbitzua. Horiek horrela, sektore honetako enpresa gehienak aztertu direla pentsa daiteke.

Ikuskapen-protokoloaren atalak aztertuta, hau ondorioztatzen da:

1. atala.- Kontratua sinatu aurretiko informazioa

Aztertutako enpresen % 97,02k kontratua sinatu aurretik eman behar den informazioaren baldintza betetzen du.

2. atala.- Informazioa aurkezteko modua

Aztertutako enpresek ez dute informazioa kartelen eta/edo legenden bidez ematen.

Enpresen % 28,57k informazio-liburuxken bidez ematen du informazioa.

Enpresen % 73,81ek beren produktuen katalogoak eta prezio-zerrendak dituzte. Hala, hilkutxen eta ehorzte-hondarretarako kutxen katalogoak, egunkarietako eskelen prezio-zerrendak eta lore-katalogoak dituzte, besteak beste.

3. atala.- Aurrekontua

Aztertutako establezimenduen % 95,24k aurrekontu bat egiten du bezeroak hala eskatzen duenean. Aktetan jasotako informazioa aztertuta ikusten da aurrekontu horietako asko faktura bihurtzen direla fakturak eraman behar duen zenbakia jarriz.

Zerbitzua ematen duenaren identifikazioarekin, helbidearekin eta IFZrekin zerkusia duten datuak, eskatzailearen datuak, lizentziak lortzeko prezioak, hilkutxaren prezioak eta hileta-autoaren prezioak ongi adierazten dira aztertutako dokumentuen % 77,77an.

Aurrekontuan jaso behar diren beste datu batzuk (ordainketa-modua eta - baldintzak, lekua, data eta zerbitzu-emailearen nahiz bezeroaren sinadurak, esaterako) ongi jasotzen diren % 60,32 kasutan.

4. atala.- Faktura edo ordainagiria

Aztertutako enpresa guztiek ematen dute faktura edo ordainagiria ordainketa egitean.

Fakturen % 95,24k araudian eskatzen diren baldintzak betetzen dituzte, datu hauek jasoz, besteak beste: faktura-zenbakia, zerbitzu-emailea eta bezeroa identifikatzen dituzten datuak, emandako zerbitzuen deskribapena, eta zerbitzuak eta prezioak kontzeptuka xehekatuta.

5. atala.- Fakturekin batera ematen diren dokumentuak

Atal honi dagokionez, askotariko informazioa ematen dute hileta-enpresek. Adibidez, hileta-ziurtagiriari dagokionez, aztertutako enpresen % 61,90ek dio bezeroari ematen diola.

Ehorzketa-lizentziaren kasuan, berriz, % 19,05ek soilik ematen dio bezeroari. Zerbitzu-emaileek adierazten dute dokumentu hori hilerrirako dela.

Ehorzketa-tasen ordainagiriari dagokionez, enpresek adierazten dute zenbatekoa udalek zehazten dutela, eta zuzenean ordaintzen dietela haiei. Gero, zerbitzua eskatu duenari ematen diote ordainagiria.

6. atala.- Erreklamazio-orriak izatea

Aztertutako establezimendu guztiek dituzte erreklamazio-orriak bezeroen eskura.

Neurri zuzentzaileak

Oro har, ikuskapen-protokoloen bidez lortutako datuen % 77,24 zuzenak dira.

Egoki irizten zaio protokoloetan irregulartasunak izan dituzten enpresei jakinarazteari arauak zer eskubide zehazten dituen kontsumitzaileak babesteko, horiek hobetzeko, eta konpontzeko eskatzeko.

3.1.6. Babes-kaskoei buruzko informazioa eta haien ezaugarriak kontrolatzeko kanpaina

Uztaileko lehen hamabostaldian, kirol-jarduera jakin batzuetarako babes-kaskoen kontrol-kanpaina hau egin zuen Bizkaiko Kontsumo Eremuaren ikuskaritza-zerbitzuak, eta laginak ere hartu zituen.

Kanpaina hau Europako Batasuneko estatu kideek sustatu zuten, eta Espainiako autonomia-erkidego guztiek parte hartu dute.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Arauak betetzen diren aztertzea, bereziki propietate mekanikoei dagozkienak.
- Kaskoen ehun- eta larru-zatietan dimetilfumaratoaren (DMF) aztarnak identifikatzea.
- Merkatua kontrolatzeko praktikak eta estatu kideen agintaritzen arteko lankidetzak hobetzea.

Kanpaina honen plangintzari jarraiki, hiru kasko-motari (kaskoa zer kirol-jardueratarako den kontuan izanik) dagozkien 4 ikuskapen-protokolo egin dira. Protokolo bakoitzak bere edukia du, kasko-mota bakoitzak baldintza jakin batzuk bete behar baititu aplikagarri zaion UNE arauaren arabera.

Horiek horrela, protokolo hauek egin dira:

- Eskiatzaileen eta elur-oholean ibiltzen direnen kaskoen protokolo bat
- Txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoen bi protokolo
- Zaldi-kirolak egiteko kaskoen protokolo bat

Programatutako bi lagin-hartze indikatibo txirrindularien eta gurpil-oholak eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoetan egin dira, eta helburua izan da kaskoaren oihal- eta larru-zatietan dimetilfumarato-aztarnarik duten zehaztea.

Egindako protokoloetako datuak aztertuta, hau ondorioztatzen da:

- Egindako protokoloetatik 3tan (% 75) ongi betetzen dira araudiak eskatzen dituen baldintza guztiak.
- Datu hauek ongi jasotzen dira pistako eskiatzaileen eta elur-ohola erabiltzen dutenen kasko aztertuan eta txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen bi kasko aztertuetan:
 - Produktuaren identifikazioa.
 - CE markaketa.
 - Aplikagarri zaien UNE arauaren puntuaren araberako markaketa.
 - Fabrikatzaileak kaskoaren erabilerari, erabilera- eta segurtasun-ohartarazpenei eta beste puntu batzuei buruz eman behar duen informazioa.
 - Informazioa gaztelaniaz dago.
- Aztertutako 4. kaskoari dagokionez (zaldi-kiroletarako kaskoa), produktuaren identifikazioaren ataleko datuak soilik jasotzen dira ongi, baina...
 - Ez du CE markaketa.
 - Ez du UNE arauaren araberako markaketa: ez dira jasotzen Europako arauaren zenbakia eta data. Ez da kaskoaren erabileraren berri ematen duen sinbolorik eta adierazpenik, ezta fabrikatutako urtea, hila edo hiruhilekoa ere.
 - Fabrikatzaileak etiketan edo produktuarekin batera doan txartelean eman behar duen informazioa: ez du etiketarik, eta ez du ez erabilerari buruzko informaziorik ez segurtasun-ohartarazpenik.
- Txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoei dagokienez, hartutako bi laginetako batean dimetilfumaratoaren aztarnak 0,1 mg/kg baino handiagoak dira hainbat osagaitan.

Neurri zuzentzaileak

Kaskoa aztertu den establezimenduari jakinarazi behar zaio kaskoak ez duela CE markaketa, eta beste etiketa-baldintza batzuk ez dituela betetzen, produktuaren faktura eta CE markaketaren egiaztatzea aurkeztu ditzan. Ezin badu dokumentu bidez egiaztatuta, artikulu hori merkatutik kendu beharko da.

Lurralde-eskumenen arrazoiengatik, irregulartasun horiek aurkeztu dituen entseguaren emaitzak produktuaren arduradunak egoitza duten lurraldeko lekuko kontsumo-zuzendaritzara igorriko dira.

3.1.7. Lege-zilarrezko artikuluen laginak hartzeko kanpaina

Irailako lehenengo hamabostaldian, 925 milareneko lege-zilarrezko artikuluen laginak hartzeko kanpaina hau egin zuten hiru lurraldeetako Kontsumo Eremuen ikuskaritza-zerbitzuek.

Kanpainaren helburua izan da ikustea merkatuan saltzen diren zilarrezko bitxiek etiketaren eta zilarraren osaeraren baldintzak betetzen dituzten, eta marka ofizial guztiak dituzten.

925 milareneko lege-zilarrezko objektuen (zilarrezko estaldura edo bainu bat soilik dutenak ez dira kontuan hartu) 20 lagin hartzea programatu da.

Laginak hartzeko, azalera handietako eremu espezializatuak, bitxi-dendak, zilar-dendak eta opari-dendak aukeratu dira.

Entseguen txostenen emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- 20 lagin hartu dira: zintzilikarioak (4), belarritakoak (6), eskumuturrekoak (2), eraztunak (5), zupaki-kutxak (1) eta kateak (2).

- Aztertutako lagin guztiak 925 milareneko lehen mailako lege-zilarrezkoak dira.

- Aztertutako 10 laginek arauan etiketari eta markei dagokienez eskatzen diren baldintza guztiak betetzen dituzte.

- Aztertutako beste 10 laginei dagokienez, guztiek falta dute etiketan fabrikatzailea edo inportatzailea identifikatzeko jarri behar den daturen bat, ez dute legearen trokelik marka ofizialean, edota legea bera gaizki adierazita dago.

Oro har, arauak dio zilarrezko objektu baten metal-legearen marka ofizialak bertan grabatuta egon behar duela, laukizuzen baten barruan, eta eskuinean, egiaztatzen duen laborategiaren zeinua izan behar duela.

Zilarrezko piezak 7 gramo baino gutxiago baditu, beste modu batzuk zehazten ditu legeak berme- eta jatorri-markak identifikatzeko.

Lortutako emaitzetatik nabarmendu daiteke zilarrezko objektu guztiek eraman behar dituzten fabrikatzailea edo inportatzailea identifikatzeko datuak eta marka ofiziala ez daudela, edota ez direla nahikoak aztertutako laginen % 50ean.

Lurralde-eskumenak tarteko, produktuen arduradunek egoitza duten lurraldeetako kontsumo-zerbitzuei eman zaie irregulartasunen berri, akats horien berri eman diezaieten, konpontzeko.

3.1.8. Telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen laginak hartzeko kanpaina

Urriko lehenengo hamabostaldian, hiru lurraldeetako Kontsumo Zuzendaritzako ikuskaritza-zerbitzuek telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen arauzko laginak hartu zituzten, Kontsumo Zuzendaritzak produktu industrialen laginak hartzeko programatutako kanpainen baitan.

KIKZk zehaztapen analitiko hauek egin ditu:

- CE markaketa egiaztatzea.
- Gaikako bilketaren ikur grafikoa egiaztatzea.
- UNE-EN 60335-2-29 Arauaren araberrako zehaztapenak.

10 lagin hartu dira, baina bat baliogabetu egin da, lagin errepikatua baitzen.

Emaitza hauek eman dituzte entseguek:

- Hiru laginek arau-urratzeak zituzten etiketan, zehazki UNE-EN 60335-2-29 Arauan markaren eta oharren atalari zegozkienak.

Irregularitasun horien berri eman da produktuen arduradunen egoitzak dauden lurraldeetako Kontsumo Zuzendaritzari komunikazioa bidaliz, akatsak zuzendu ditzaten.

- Gainerako 6 laginek segurtasun-neurriak urratu dituzte; hori arriskutsua izan daiteke kontsumitzaileen osasunerako, eta alerta-sarean sartu dira. Lagin guztien kasuan, deskarga elektrikoak izan daitezke aparatuan.
- Alerta-sarean sartutako produktu guztiak herrialde asiarretatik datoz.

3.1.9. Zerbitzuen prezioan BEZa sartzeko kanpaina

2010eko azaroan eta abenduan, mota guztietako zerbitzuen prezioan BEZa sartu ote den kontrolatzeko kanpaina egin zuten hiru Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko eta Irungo KIUBek.

Kanpaina hau Kontsumoaren Institutu Nazionalaren eta autonomia-erkidegoen artean planifikatzen diren kanpainen baitakoa da.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Aztertutako zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek araua betetzen duten ikustea, ematen duten zerbitzuagatik tiketa eta/edo faktura emateari dagokionez.
- Zerbitzuak ematen dituzten enpresek egindako fakturretan aplikatutako BEZari, jasanarazitako zerga-kuotari eta faktura ematen duenaren IFZri buruzko datu guztiak jasotzen diren ikustea.
- Fakturen ordean ematen diren tiketetan aplikatutako zerga-mota edo "BEZa barne" adierazten den, kontraprestazioaren zenbatekoa jasotzen den eta tiketa eman duenaren IFZ zehazten den ikustea.
- Aurrekontuetan zerga-motari, zerga-kuotari eta dokumentua eman duenaren IFZri dagozkion datuak jasotzen diren ikustea.

Establezimendu-mota hauek ikuskatu dira: ile-apaindegiak, apaindegiak eta estetika-zentroak, solariumak, spak, gimnasioak, hizkuntza-akademiak, arropa eta oinetakoak konpontzeko establezimenduak, argazki-estudioak, bideoklubak, arropa-garbitegiak eta tindategiak, eta sarraila-dendak.

Ikuskapenaren emaitzak aztertu ondoren, ondorio hauek atera dira:

114 ikuskapen egin dira, eta beste hainbeste protokolo bete dira. Egindako plangintzaren betetze-maila % 114koa da.

1. atala.- Fakturak

Protokoloen % 48,25ean jasotzen da aztertutako establezimenduek faktura ematen dutela emandako zerbitzuagatik, eta % 46,49k aplikatzen den zerga-mota, BEZari dagokion zenbatekoa eta faktura egin duenaren IFZa jasotzen dituztela.

2. atala.- Ordezko dokumentuak: tiketak

Arauk adierazten du fakturaren zenbatekoa ez denean iristen 3.005,06 eurora, kutxa erregistratzaile batek emandako tiketa eman daitekeela fakturaren orde. Eskakizun hori aztertutako zerbitzuen % 78,07an betetzen da.

Tiketean datu hauek jaso behar dira:

- Zerbitzuari aplikatutako BEZ-mota, edo "BEZa barne" esaldia. Baldintza hori ongi betetzen zen egindako protokoloen % 72,81ean.
- Zerbitzuaren guztizko zenbatekoa: datu hori protokoloen % 79,82an jasotzen da.
- Tiketa eman duenaren IFZa. Egindako protokoloen % 71,93k betetzen du baldintza hori.

3. atala.- Aurrekontua

Egindako protokoloen % 24,56an jasotzen denez, aurrekontu bat egiten da bezeroak hala eskatzen duenean, eta aurrekontuen % 20,18an, zerbitzuari aplikatzen zaion BEZ-mota edo "BEZa barne" esaldia jasotzen da.

4. atala.- Erreklamazio-orriak

Aztertutako establezimenduen %89,47k bezeroentzako erreklamazio-orriak ditu.

Jasotako datuetatik, hau nabarmendu daiteke:

- Kanpaina honetan aztertutako zerbitzu askok ez diote faktura ematen bezeroari emandako zerbitzuengatik, kasu gehienetan kontsumitzaileak ez duelako eskatzen.
- Zerbitzua ematean, tiketak eman ohi dira. Informazioaren edukiari dagokionez, irregulartasunak aurkitu dira.
- Ikusi da halako zerbitzuetan ez dela aurrekontu askorik eskatzen. Establezimenduek adierazten dute prezioak agerian dituztela beren establezimenduetan.

Neurri zuzentzaileak

Ikuskapenaren unean irregulartasunak zituzten establezimenduei hilabeteko epea eman zitzaien akatsak konpontzeko, edo eskatu zitzaizkien dokumentuak Kontsumo Eremuetan aurkezteko.

29 eskaera egin ziren, eta guztiek erantzun dute epearen barruan, establezimendu batek izan ezik (oraindik ez du erantzun).

Ikuskapen-akta bat Aholkularitza Juridikoko zerbitzura bidali da, egindako eskaera bete ez duelako. Zerbitzu horrek zehapen-espeditate bat ireki behar den aztertuko du.

3.1.10. Jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko kanpaina

2010eko azken hiruhilekoan, jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko kanpaina egin zuten hiru Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernani eta Irungo KIUBek.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- 1.- Aztertu beharreko establezimenduetako jostailuen etiketa-baldintzak egiaztatzea.
- 2.- Jostailuen arauzko laginak hartzea, arauan ezarritako etiketa- eta segurtasun-baldintzak betetzen diren ikusteko.
- 3.- Aztertutako jostailuen inportatzaileei eta handizkariari Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009ko ekainaren 19ko Jostailuen segurtasunari buruzko 2009/48/EE Direktibaren berri ematea. Oraindik ez da onartu estatuko antolamendu juridikoan, baina etiketari buruzko funtsezko alderdiak 2011ko uztailaren 11n sartuko dira indarrean.
- 4.- Merkaturatutako jostailuen ohartarazpenak eta erabilera-jarraibideak UNE-71 arauaren azken berrikusketara egokitu diren aztertzea.

Hiru lurraldeetako herrietako prezio txikiko denda handienetan salgai dauden jostailuak aztertu dira.

Jostailu hauek kontrolatu dira bereziki: 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzako jostailuak, maskarak, babes-kaskoak (motorretakoak, segurtasunezkoak, lan industrialerakoak, su-hiltzaileenak), mozorroak, imanak dituzten jostailuak, patineteak, likido-potoen bidez xaboi-burbuilak egiteko plastikozko pistolak eta makillaje-kutxatilkak.

Hiru lurraldeetako 65 establezimendu aztertzea programatu zen, eta 130 protokolo egin ziren guztira.

Laginei dagokienez, deskribatutako jostailuen artean arauzko 50 lagin hartzea programatu zen.

Emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

- 220 ikuskapen-jarduera egin ziren, eta 136 protokolo, programatutakoak baino gehiago. Arauzko 50 lagin hartu ziren, baina bi baliogabetu egin ziren, errepikatuak zirelako. 11 ikuskapen-txosten ere egin dira, eta haietan

adierazi da ezin izan direla aztertu jostailu-multzo jakin batzuk (haurrentzako mozorroak eta maskarak), aukeratutako establezimenduetan halako produkturik ez zegoelako.

- Laginak hartzeko planifikatutako jostailu-multzo batean (haurrentzako mozorroak eta maskarak eta ileordeak), ezin izan dira programatutako 10 laginak hartu, halako produkturik ez zegoelako aukeratutako establezimenduetan.

- Ikuskapena egitean, hainbat motatako 607 unitate geldiarazi dira behin-behinean, edo kendu egin dira, suntsitzeko edo jatorrira itzultzeko. Izan ere, batzuek ez dute CE markaketa, ez dituzte ohartarazpen eta jarraibide egokiak, ez dituzte arduradunak identifikatzeko datuak, informazioa ez dute hizkuntza ofizialean, ez dute etiketarik edo alerta-sarean sartutako beste produktu batzuen antzekoak dira.

Egindako protokoloen emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- Aztertutako jostailuen % 94,85ek CE markaketa du.
- Jostailuen % 95,95ek fabrikatzailea, inportatzailea nahiz produktuaren EBko arduradun dena identifikatzeko datuei eta helbideari buruzko informazioa du. Hala ere, protokoloen batean banatzailearen datuak soilik jasotzen dira.
- 36 hilabete baino gehiagoko haurrentzako jostailu aztertuetan, legenda edo ikur grafiko baten bidez adierazten da EZ dela egokia 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat. Bi kasutan soilik falta da adierazpen hori. Haienezko egokia ez izatea eragiten duten arrisku espezifikoak azaltzen dituen argibide bat ere badute.
- 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat direla garbi ikusten den jostailuen artean, aztertutako 11 jostailutan adinari buruzko debekuren bat ageri da, berez jostailu horiei ez dagokiena.
- Aztertutako jostailu elektriko eta funtzionaletan, jostailua zer tentsio elektrikorekin dabilen adierazten da, baita beharrezko ohartarazpenak ere.
- Jostailuen % 93,98k hizkuntza ofizialean dituzte ohartarazpenak eta argibideak, eta argi jasotzen dira produktuaren arduraduna identifikatzeko datuak.

Jostailu-multzo jakinetan, ohartarazpenei buruzko informazioari dagokionez, eta UNE-EN-71 Arauari (*Jostailuen segurtasuna. Propietate mekanikoak eta fisikoak*) jarraiki, jostailu-mota batzuk nabarmentzea komeni da:

- Imanak dituzten jostailuak
20 jostailu aztertu dira, eta 13 jostailutan (% 65ean) aipatu berri dugun arauak dagoeneko indargabetuta duen segurtasun-ohartarazpenen bat dago.
- Haurrentzako jostailuzko patineteak
Aztertutako 7 jostailuetan, patineteak gehienez jasan dezakeen pisuarekin erlazionatutako argibideari buruzko ohartarazpen-esaldia jasotzen da, baita babes-ekipoa eramatea komeni dela adierazten duen esaldia ere.
- Jostailuzko maskarak eta babes-kaskoak

4 kasko aztertu dira, eta bitan (% 50ean) ez da adierazten artikulua jostailua denik, eta ez duela babesten.

Izaera orokorreko alderdiei dagokienez,

- Jostailuen % 97,06an, PSP agerian dago, eta
- Establezimenduen % 95,59k erreklamazio-orriak ditu eskatzaileak erabiltzeko.

Laginak hartzea

Jostailuen arauzko 48 lagin hartu dira: 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzako jostailuenak, imanak dituzten jostailuenak, patineteenak, mahai-jokoenak.

Entsegu-txostenen emaitzek jarduera hauek eragin dituzte:

- 9 jostailu-mota alerta-sarean sartu dira, ez direlako jostailu seguruak, eta haurren osasuna arriskuan jar dezaketelako.
- Alerta bat zabaldu egin da, alerta-zerrendan zegoen jostailu baten modelo berri bat sartu delako.
- 23 komunikazio egin zaizkie beste hainbeste Kontsumo Zuzendaritzari, hautemandako irregulartasunen berri emateko eta eragindako produktuen arduradunei horien berri emateko.
- 13 jarduera amaitutzat jo dira, entseguen emaitzak zuzenak zirelako.
- 2 txosten bidali dira zehatze-prozedurara, ikuskapen-jarduera oztopatu delako.

Neurri zuzentzaileak

Lortutako emaitzetan ikusten da jostailuen etiketa gehienak zuzenak direla, eta UNE-EN-71 Arauko berrikuntzak sartu dituztela ohartarazpenetan eta argibideetan.

Hala ere, neurri zuzentzaile batzuk hartu dira, eta beste batzuk proposatu:

Ikuskapena egitean CE markaketarik ez zuten jostailuak merkatutik kendu dira. Etiketetan akatsak izateagatik geldiarazitako jostailuak, kasu batzuetan, mugitzea baimendu ondoren, produktuaren arduradunari itzuli zaizkio, eta beste batzuk suntsitu egin dira. Gainerakoek geldituta jarraituko dute, produktuaren arduradunak zer erabaki hartuko duen jakin arte.

Etiketan hutsuneren bat duten gainerako jostailuei dagokienez, haiei buruzko informazioa emango zaie, lurralde-eskumenak direla eta, produktuen arduradunek goitza duten lurraldeko kontsumo-zuzendaritzari, komunikazio bat bidaliz.

Dagoeneko baliogabetuta dagoen ohartarazpenen bat duten imandun jostailuei dagokienez, 2 jostailu-mota aurkitu dira, eta haien laginak hartu dira. Gainerako jostailuei dagokienez, produktuaren arduraduna identifikatu ondoren, horren berri emango zaio dagokion kontsumo-zuzendaritzari.

Kanpaina honetan aztertu beharreko jostailu-multzo bat haurrentzako mozorroak eta maskarak, eta/edo ileordeak ziren, asko daudelako alerta-sarean, baina lagin nahikoa lortu ez direnez, kanpaina hau inauteri-garaira luzatu da. 2011. urtean arauzko 10 lagin hartzea programatu da.